Administrationscenter von LogMeIn Rescue

Benutzerhandbuch



Inhalt

Informationen zu LogMeIn Rescue

LogMeIn Rescue dient dazu, für Kunden und Mitarbeiter sofortigen Support per Fernzugriff zu leisten. Mit Rescue können Sie innerhalb weniger Sekunden PCs, Macs oder Smartphones über das Internet aus der Ferne steuern, ohne vorher eine Software installieren zu müssen.

- **Problemlösung bei der ersten Kontaktaufnahme steigern**. Dank der Funktionen für die Bedienung mehrerer Sitzungen, Instant Chat, Technikerkollaboration und und weiterer Hilfefunktionen müssen weniger Probleme an den Level-2-Support weitergereicht, sondern können stattdessen schon bei der ersten Kontaktaufnahme gelöst werden.
- **Durchschnittliche Abwicklungszeiten verkürzen**. Schnellere Problemfindung und -lösung durch fortschrittliche Tools für Diagnose, Zusammenarbeit und Berichterstattung.
- **Kostspielige Rücksendungen von Geräten reduzieren**. Mit Hilfe von Diagnosetools, der Gerätehistorie und der Gerätekonfiguration per Fernzugriff können Techniker eine größere Anzahl von Problemen aus der Ferne lösen. Unnötige Rücksendungen werden vermieden.

Rufen Sie die LogMeIn-Rescue-Website auf und erstellen Sie ein Rescue-Testkonto, indem Sie auf **Kostenlos testen** klicken, um Rescue kostenlos zu testen.

Für den Kauf von Abos besuchen Sie bitte die *LogMeIn-Rescue-Website*.

Informationen zum Administrationscenter von LogMeIn Rescue

Mit Hilfe des Administrationscenters von LogMeIn Rescue können Administratoren LogMeIn Rescue für beliebige Supportorganisationen konfigurieren (von einem Supporttechniker bis hin zu mehreren Technikerteams mit unterschiedlichen Verantwortungsbereichen und Funktionen).

Diese intuitive, webbasierte Oberfläche ermöglicht es Administratoren, weitere Administratoren sowie Technikergruppen zu erstellen und ihnen Berechtigungen zuzuweisen. Administratoren können ferner Supportkanäle erstellen. Hierbei handelt es sich um webbasierte Links, über die Kunden automatisch mit Technikern verbunden werden.

Informationen zur LogMeIn-Rescue-Technikerkonsole

Über die Technikerkonsole von LogMeIn Rescue leisten Techniker Support per Fernzugriff.

Techniker haben ab sofort die Wahl, die Technikerkonsole entweder in einem unterstützten Browser oder als Anwendung direkt auf dem Computer auszuführen.

Schlüsselfunktionen:

- Direktverbindung zum Kunden per Code oder per E-Mail zugesandtem Link
- Desktopansicht und Fernsteuerung, einschließlich Whiteboard
- detaillierter Sitzungsverlauf und Notizen
- Chat-Oberfläche mit vordefinierten Antworten, URL-Push und Dateiübertragung
- Ausführliche Systemdiagnose, einschließlich Neustart und Wiederherstellung der Verbindung
- Zusammenarbeit mit internen oder externen Technikern

Ausführlichere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch für die LogMeIn-Rescue-Technikerkonsole*.



Hinweis: Während einer externen gemeinsamen Sitzung wird von Technikern ohne Lizenz eine Version der Technikerkonsole mit eingeschränktem Funktionsumfang verwendet. Ausführlichere Informationen finden Sie im Benutzerhandbuch für die LogMeIn-Rescue-Konsole für kollaborierende Techniker.

Informationen zu LogMeIn Rescue+Mobile

Mit LogMeIn Rescue+Mobile können Fernsupport-Techniker schnell eine Verbindung zu den derzeit gängigsten Smartphones herstellen und Probleme mit dem Gerät so lösen, als hätten sie es direkt in der Hand. Das Produkt kann für BlackBerry®-, Windows-Mobile®-, Symbian®-, Apple-iOS- und Android-Geräte eingesetzt werden.

Mit dem Rescue+Mobile-Add-on können Sie Kosten und Zeit sparen, die Problemlösungsrate bei der ersten Kontaktaufnahme erhöhen und gleichzeitig die Benutzer im Umgang mit ihren Smartphones oder Tablets schulen.

Rescue bietet eine Simulation vieler gängiger Smartphone-Modelle. Der Techniker kann den Bildschirm und das Tastenfeld bedienen und das Smartphone so steuern, als hätte er es tatsächlich in seiner Hand.

Vorteile:

- Fernsteuerung der meisten führenden Smartphone-Plattformen
- Bewährte Helpdesk-Technologie
- Geringere Supportkosten
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Schnellere Einführung neuer Dienste
- Höhere Problemlösungsrate bei der ersten Kontaktaufnahme und weniger Geräterücksendungen, ohne dass ein Fehler gefunden wird
- Lösung von schwierigen Problemen Ihrer wichtigen Kunden
- Kürzere Warteschlangen an den Supportdesks Ihrer Verkaufsstellen

Siehe auch *Einrichten von Rescue+Mobile* auf Seite 33.

Sicherheit von LogMeIn Rescue

- Es ist nicht notwendig, in Firmen- oder privaten Firewalls zusätzliche Ports zu öffnen, da die gesamte Kommunikation zwischen Techniker und Kundencomputer über das Standardwebprotokoll (HTTP) erfolgt.
- Zwischen Techniker und Kunde wird über anerkannte Internetprotokolle eine verschlüsselte Verbindung (256-Bit-SSL) eingerichtet.
- Nach Ende der Support-Sitzung werden alle Zugriffsberechtigungen für das Gerät des Kunden aufgehoben.
- Es ist möglich, Sitzungen einem bestimmten Kanal und somit einer gewünschten Technikergruppe zuzuweisen. So etwa könnten Supportanfragen von Führungskräften, die Zugang zu heiklen Daten haben, ausschließlich leitenden Support-Technikern zugänglich gemacht werden.
- Sitzungen können aufgezeichnet werden, um die vom Techniker ergriffenen Maßnahmen nachverfolgen zu können.

- Bei jeder Dateiübertragung wird ein MD5-Hash berechnet und aufgezeichnet. Aus dem MD5-Hash lässt sich erkennen, ob eine an das Gerät des Kunden gesendete Datei modifiziert wurde.
- Auf dem Kundencomputer wird keinerlei Software dauerhaft installiert. Beim Start der Sitzung wird ein kleines Applet heruntergeladen, das am Ende der Sitzung wieder gelöscht wird. Die einzige Ausnahme hierbei stellt die Rescue-Calling-Card-Anwendung dar.

Weitere Informationen finden Sie im *Whitepaper zur Architektur von LogMeIn Rescue*.

Sichern Ihres LogMeIn-Rescue-Kontos

Master-Administratoren können E-Mail-Benachrichtigungen von Rescue erhalten, wenn bestimmte Ereignisse eintreten.

Melden Sie sich bei Ihrem LogMeIn-Rescue-Konto an, und wechseln Sie zu **Mein Account** > **Benachrichtigungen** .

- Anmeldeversuch erfolgreich
- Anmeldeversuch nicht erfolgreich
- Kontaktdaten geändert
- Abrechnungsdaten geändert
- Passwort geändert
- Neuer Administrator hinzugefügt
- Administratordaten geändert
- Neuer Techniker hinzugefügt
- Technikerdaten geändert

Systemanforderungen für LogMeIn Rescue

Systemanforderungen für Technikercomputer

Computer, auf denen die LogMeIn-Rescue-Technikerkonsole ausgeführt wird, müssen folgende Systemanforderungen erfüllen.



Wichtig: Verwenden Sie in Verbindung mit LogMeIn Rescue unbedingt offiziell unterstützte Technologien von Drittanbietern, die auf dem neuesten Stand sind. LogMeIn Rescue ist für den Einsatz mit Produkten und Diensten von Drittanbietern (Browser, Betriebssysteme usw.) konzipiert, die von den jeweiligen Anbietern offiziell unterstützt und vom Endbenutzer auf dem neuesten Stand gehalten werden (neueste Patches und Updates werden installiert). *Weitere Informationen*

Eigenständige Version der Technikerkonsole:

- Microsoft Windows 7, 8, 8.1, XP (SP3), Vista
- Apple Macintosh OS X 10.7 (Lion) oder höher für die Computer-App der Technikerkonsole für Macs
- Eine funktionierende Internetverbindung (empfohlene Mindestgeschwindigkeit: 128 kbit/s bzw. ISDN oder schneller für die Fernsteuerung oder Desktopansicht)
- Bis zu 20 MB Arbeitsspeicher sowie zusätzlich 20 MB pro Fernsteuerungssitzung
- Bis zu 30 MB Festplattenspeicher sowie zusätzlich 20 MB für alle Smartphone-Simulationen

Zusätzliche Anforderungen für die browserbasierte Technikerkonsole:

- Server 2003, Server 2008 (inkl. der jeweiligen 64-Bit-Versionen)
- Internet Explorer 7, 8, 9, 10 oder 11, mit Unterstützung für 128-Bit- oder 256-Bit-Verschlüsselung
- Firefox 3.6 oder höher

- Chrome wird derzeit nicht unterstützt

Voraussetzungen für die Nutzung der LogMeIn-Rescue-Konsole für kollaborierende Techniker:

- Microsoft Windows 7, 8, 8.1, XP (SP3), Vista
- Eine funktionierende Internetverbindung (empfohlene Mindestgeschwindigkeit: 128 kbit/s bzw. ISDN oder schneller für die Fernsteuerung oder Desktopansicht)
- Bis zu 20 MB Arbeitsspeicher sowie zusätzlich 20 MB pro Fernsteuerungssitzung

Systemanforderungen für Kundencomputer

Techniker können mit Hilfe von LogMeIn Rescue für Computer, die die folgenden Systemanforderungen erfüllen, Support per Fernzugriff leisten:

- Microsoft Windows 7, 8, 8.1, XP, Vista, Server 2003, Server 2008, Server 2012 (inkl. der jeweiligen 64-Bit-Versionen); Windows 98, ME und 2000
- Apple Macintosh OS X 10.4 (Tiger), 10.5 (Leopard), 10.6 (Snow Leopard), 10.7 (Lion), 10.8 (Mountain Lion), 10.9 (Mavericks) und 10.10 (Yosemite).



Hinweis: Das Rescue-Applet, das auf Macs via Instant Chat ausgeführt wird, ist nur mit Mac OS X 10.6 (Snow Leopard) oder höher kompatibel.

- Um eine optimale Leistung zu erreichen, sollte der Kunde über eine Breitband-Internetverbindung (T1, Kabelmodem, ISDN oder DSL) verfügen; DFÜ mit 28 kbit/s wird ebenfalls unterstützt
- 20 MB sowie zusätzlich 20 MB für jede Fernsteuerungssitzung (Die Technikerkollaboration kann auf dem Kundengerät in simultanen Fernsteuerungssitzungen resultieren.)

Systemanforderungen für mobile Kundengeräte

Mit LogMeIn Rescues Add-on für mobile Geräte können Techniker für alle Geräte, die auf einer unterstützten Plattform laufen, Support leisten. Nähere Einzelheiten finden Sie auf dieser Seite: *https://secure.logmeinrescue.com/helpdesk/mobilesupport/overview.aspx*.

LogMeIn Rescue in einer mehrsprachigen Umgebung

Unterstützte Sprachen

Die Website, die Technikerkonsole, das Administrationscenter und die Benutzerhandbücher von LogMeIn Rescue sowie das Mobile-Applet für BlackBerry und das PIN-Code-Eingabeformular auf www.LogMeIn123.com sind in folgenden Sprachen verfügbar:

de – Deutsch	it – Italienisch
en – Englisch	ja – Japanisch
es – Spanisch	nl – Niederländisch
fr – Französisch	pt-br – Portugiesisch (Brasilien)



Hinweis: Die Technikerkonsole ist auch auf Chinesisch (sowohl zh-TW als auch zh), Koreanisch (ko) und Thailändisch (th) verfügbar.

Das Rescue-Applet für PC und Mac, die Apps für mobile Geräte, die Calling Card und die Instant-Chat-Benutzeroberfläche sind in den folgenden Sprachen verfügbar:

ar – Arabisch	ko – Koreanisch
bg – Bulgarisch	nl – Niederländisch
cz - Tschechisch	no – Norwegisch
da – Dänisch	pl – Polnisch
de – Deutsch	pt – Portugiesisch
el – Griechisch	pt-BR – Portugiesisch (Brasilien)
en – Englisch	ro – Rumänisch
es – Spanisch	ru – Russisch
fi – Finnisch	sk – Slowakisch
fr – Französisch	sv – Schwedisch
he – Hebräisch	th – Thailändisch
hr – Kroatisch	tr – Türkisch
hu – Ungarisch	zh – Chinesisch
it – Italienisch	zh-TW – Chinesisch (Taiwan)
ja – Japanisch	

- Das Windows-Mobile-Applet ist in den folgenden Sprachen **nicht** verfügbar: sk, hr, el, th, bg, ro.
- Das Symbian-Applet ist in den folgenden Sprachen **nicht** verfügbar: cs, sk, hr, el, th, bg, ro.
- Die Android-App ist außerdem in diesen **zusätzlichen** Sprachen verfügbar: es-AR, et, fa, in, lt, lv, my, sl, sr, vi.



Tipp: Informationen zur Problemlösung mit dem Tastaturlayout während der Fernsteuerung finden Sie unter „Verwenden des lokalen und entfernten Tastaturlayouts (Tastatursynchronisation)“ im *Benutzerhandbuch für die LogMeIn-Rescue-Technikerkonsole*.



Tipp: Wenn Ihre Organisation die Instant-Chat-Funktion selbst hostet, können Sie Sprachen Ihren Anforderungen entsprechend hinzufügen oder entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter *How to Customize Instant Chat Language Files* (Anpassen der Instant-Chat-Sprachdateien) im Leitfaden zur Integration und individuellen Anpassung von LogMeIn Rescue (nur in englischer Sprache).

Festlegen der Administrationscenter-Sprache

- Verwenden Sie die Dropdown-Liste mit den Sprachen, die auf jeder Seite des Administrationscenters verfügbar ist, um die vom Administrationscenter verwendete Sprache zu ändern.
  Die Sprache des Administrationscenters kann jederzeit geändert werden.

Sprachauswahl für benutzerdefinierte Felder und Organisationsbaum

Die für den Organisationsbaum des Administrationscenters, die Namen der Kanäle und die benutzerdefinierten Felder auf der Registerkarte „Globale Einstellungen“ verwendete Standardsprache ist von der Sprache abhängig, die verwendet wurde, als Sie Ihr LogMeIn-Rescue-Konto angelegt haben.

Diese Funktion verhindert ungewollte Änderungen an den Namen Ihrer benutzerdefinierten Felder und Einheiten des Organisationsbaums.

Wenn Sie Ihr LogMeIn-Rescue-Konto beispielsweise über das deutsche Registrierungsformular eingerichtet haben, werden der Organisationsbaum und die benutzerdefinierten Felder so lange auf Deutsch angezeigt, bis Sie sie manuell ändern. Über die Sprachauswahl wird die Sprache des Organisationsbaums und der benutzerdefinierten Felder nicht geändert.

Codebeispiele werden immer in englischer Sprache gegeben.

Festlegen der Sprache für die Technikerkonsole

Beim Starten der browserbasierten Version der Technikerkonsole wird die auf der Anmeldeseite von Rescue, im Administrationscenter oder auf der Seite „Mein Konto“ aktive Sprache verwendet. Die Computer-App verwendet die bei der Installation gewählte Sprache.

Wenn Sie also beispielsweise beim Öffnen der Technikerkonsole die Rescue-Anmeldeseite auf Spanisch nutzen, wird auch die Technikerkonsole auf Spanisch ausgeführt.

- So wird die aktive Sprache der browserbasierten Technikerkonsole geändert:
  a) Beenden Sie die Technikerkonsole.
  b) Ändern Sie die aktive Sprache auf der Anmeldeseite oder auf der Seite „Mein Konto“.
  c) Starten Sie die Technikerkonsole in Ihrem Browser neu.
- Zum Ändern der von der Computer-App verwendeten Sprache müssen Sie die Computer-App deinstallieren und neu installieren. Stellen Sie sicher, dass Sie bei der Installation die gewünschte Sprache wählen.

Festlegen der Sprache der LogMeIn-Rescue-Konsole für kollaborierende Techniker

Die von der LogMeIn-Rescue-Konsole für kollaborierende Techniker genutzte Sprache wird wie folgt bestimmt:

- Wenn der externe Techniker über einen Link eingeladen wird, nutzt die LogMeIn-Rescue-Konsole für kollaborierende Techniker dieselbe Sprache wie der Techniker, der die Einladung versendet hat.
- Wenn der externe Techniker über einen PIN-Code eingeladen wird, kann der kollaborierende Techniker auf der PIN-Code-Eingabeseite (z. B. LogMeIn123.com) die gewünschte Sprache aus einer Liste auswählen.

  Verfügbare Sprachen: DE, EN, ES, FR, IT, JA, NL, PT-BR

Informationen zu den kundenseitigen Spracheinstellungen

Das LogMeIn-Rescue-Applet, der Instant Chat und die Calling Card werden in der auf dem Kundencomputer gewählten aktiven Sprache ausgeführt.

Wenn das Applet in der Sprache des Kunden nicht verfügbar ist, wird die englische Version verwendet.

Das Instant-Chat-Fenster besitzt im Gegensatz zum Applet und der Calling Card eine Option zur Sprachauswahl.

Das Mobile-Applet erkennt die Spracheinstellung des Smartphones und wird automatisch in der betreffenden Sprache ausgeführt. Wenn das Applet in der Sprache des Kunden nicht verfügbar ist, wird die englische Version verwendet.



Tipp: In Windows wird die Sprache unter **Systemsteuerung** > **Regions- und Sprachoptionen** > **Registerkarte „Sprache“** festgelegt.

Beispiel

Angenommen, Sie sind ein in Großbritannien tätiger Techniker und arbeiten mit der englischen Version von Rescue. Sie nehmen Kontakt mit einer Kundin in Deutschland auf. Ihre Kundin verwendet die deutsche Version von Windows, hat aber ihre Regions- und Sprachoptionen auf Türkisch eingestellt. Sie wird das Applet auf Türkisch sehen.

Einrichten Ihrer Organisation

Informationen zum Organisationsbaum

Im Organisationsbaum können Sie Rescue den Anforderungen Ihrer Support-Organisation entsprechend konfigurieren. Er wird im Administrationscenter im Fenster links angezeigt.

Nachdem Sie Ihre Organisation eingerichtet haben, gibt der Organisationsbaum die von Ihnen festgelegte Struktur anschaulich wieder. Sie können dann vorhandene Organisationsmitglieder und -kanäle auswählen und Änderungen ganz einfach mit der Drag-and-Drop-Funktion vornehmen.



Tipp: Schließen Sie alle derzeit nicht verwendeten Objekte im Organisationsbaum, um die Leistung zu maximieren. Dies ist vor allem für sehr umfangreiche Konten von Bedeutung.

Zweige erweitern/reduzieren	Zweige können durch Klicken auf das Pluszeichen (**+**) bzw. das Minuszeichen (**-**) erweitert bzw. reduziert werden.
Suche	Geben Sie Text in das Suchfeld ein, um nach einer Gruppe, einem Techniker oder einer beliebigen sonstigen Einheit in Ihrer Organisation zu suchen.
Drag-and-Drop	Bestimmte Objekte können mit Hilfe der Drag-and-Drop-Funktion innerhalb des Organisationsbaums verschoben werden. Administratoren können beispielsweise einer Technikergruppe zugewiesen werden, indem sie in diese Gruppe gezogen werden. Ebenso können Techniker und Technikergruppen einfach mit der Drag-and-Drop-Funktion verschoben bzw. anderen Einheiten zugeordnet werden.
Kontextmenü	Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf ein Objekt im Baum klicken, wird das Kontextmenü angezeigt. Die verfügbare Auswahl im Menü ist von der Benutzerrolle und dem Objekt, das Sie angeklickt haben, abhängig.
Dynamische Beziehung mit dem Arbeitsbereich	Durch Auswahl eines Objekts im Organisationsbaum wird im Arbeitsbereich (dem rechten Feld) das entsprechende Formular geöffnet.

Beispiel für den dynamischen Arbeitsbereich

Wählen Sie im Organisationsbaum „Technikergruppe 1“ und klicken Sie dann auf die Registerkarte „Einstellungen“. Die Einstellungen für Technikergruppe 1 werden auf der Registerkarte „Lokale Einstellungen“ angezeigt.

Wählen Sie nun „Techniker 2“. Die Einstellungen für Techniker 2 werden auf der Registerkarte „Einstellungen“ angezeigt.

Wenn Sie als Nächstes die Registerkarte „Sitzungen“ wählen, werden hier die Sitzungsinformationen für Techniker 2 angezeigt.

Hinzufügen eines Master-Administrators

Diese Option ist nur für Master-Administratoren verfügbar.

Master-Administratoren haben über alle Bereiche des Administrationscenters die vollständige Kontrolle. Sie sind die einzigen Benutzer, die Zugriff auf die Registerkarte „Globale Einstellungen“ haben.

1. Klicken Sie im Organisationsbaum mit der rechten Maustaste auf **Master-Administratoren**.
2. Klicken Sie auf **Master-Administrator erstellen**.
   Ein neuer Master-Administrator wird dem Organisationsbaum hinzugefügt.
3. Stellen Sie sicher, dass der zu bearbeitende Benutzer im Organisationsbaum ausgewählt wurde, und klicken Sie auf die Registerkarte **Organisation**.
   Die Seite „Konfiguration“ wird angezeigt.
4. Sie können folgende Optionen bearbeiten:

Option	Beschreibung
Name	Der Name des Benutzers, wie er im Organisationsbaum und in der Technikerkonsole – sofern Sie über eine entsprechende Lizenz verfügen – angezeigt wird.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse, mit der sich der Benutzer bei LogMeIn Rescue anmelden wird.
SSO-ID	Die Kennnummer, mit der sich der Benutzer anmeldet, wenn „Single Sign-on“ (einmaliges Anmelden) aktiviert ist.
Beschreibung	Dieses Feld dient für Ihre persönlichen Anmerkungen.
Neues Passwort	Das Passwort, mit dem sich der Benutzer bei LogMeIn Rescue anmelden wird.
Minimale Passwortqualität	Die unter **Passwort-Richtlinien** auf der Registerkarte **Globale Einstellungen** festgelegte erforderliche Mindestqualität des Passworts.

5. Wählen Sie unter **Status** die Option **Aktiviert** aus, um den Benutzer freizuschalten.
6. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Hinzufügen eines Administrators

Diese Option ist nur für Master-Administratoren verfügbar.

Funktionen eines Administrators:

• Verwaltet alle ihm zugewiesenen Techniker und Technikergruppen
• Deaktiviert bei Bedarf Techniker oder Technikergruppen
• Erstellt Berichte
• Konfiguriert Support-Kanäle für die ihm zugewiesenen Technikergruppen
• Kann mehreren Technikergruppen zugewiesen werden
• Kann alle Funktionen eines Technikers ausführen (sofern er über eine entsprechende Lizenz verfügt)

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf jenen Punkt in Ihrer Organisation, an dem Sie einen neuen Administrator einfügen möchten, und klicken Sie auf **Administrator erstellen**.

    - Um den neuen Administrator auf der Administratoren-Stammebene zu erstellen, klicken Sie mit der rechten Maustaste im Organisationsbaum auf **Administratoren**.
    - Um den neuen Administrator als Mitglied einer bestehenden Administratorgruppe hinzuzufügen, klicken Sie im Organisationsbaum mit der rechten Maustaste auf die gewünschte Gruppe.

    Ein neuer Administrator wird an der gewünschten Stelle in den Organisationsbaum eingefügt.
2. Stellen Sie sicher, dass der zu bearbeitende Benutzer im Organisationsbaum ausgewählt wurde, und klicken Sie auf die Registerkarte **Organisation**.
   Die Seite „Konfiguration" wird angezeigt.
3. Sie können folgende Optionen bearbeiten:

Option	Beschreibung
Name	Der Name des Benutzers, wie er im Organisationsbaum und in der Technikerkonsole – sofern Sie über eine entsprechende Lizenz verfügen – angezeigt wird.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse, mit der sich der Benutzer bei LogMeIn Rescue anmelden wird.
SSO-ID	Die Kennnummer, mit der sich der Benutzer anmeldet, wenn „Single Sign-on" (einmaliges Anmelden) aktiviert ist.
Beschreibung	Dieses Feld dient für Ihre persönlichen Anmerkungen.
Neues Passwort	Das Passwort, mit dem sich der Benutzer bei LogMeIn Rescue anmelden wird.
Minimale Passwortqualität	Die unter **Passwort-Richtlinien** auf der Registerkarte **Globale Einstellungen** festgelegte erforderliche Mindestqualität des Passworts.

4. Wählen Sie unter **Status** die Option **Aktiviert** aus, um den Benutzer freizuschalten.
5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.



Tipp: Um den Benutzer einer Gruppe (oder mehreren Gruppen) zuzuweisen, ziehen Sie bitte das Symbol des Benutzers in die betreffende Gruppe.

Erstellen einer Administratorgruppe

Diese Option ist nur für Master-Administratoren verfügbar.

Ein Administrator kann immer nur einer Administratorgruppe angehören. Sie können Administratorgruppen allerdings verschachteln.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf jenen Punkt in Ihrer Organisation, an dem Sie eine neue Administratorgruppe einfügen möchten, und klicken Sie auf **Gruppe erstellen**.

    - Um die neue Administratorgruppe auf der Administratoren-Stammebene zu erstellen, klicken Sie mit der rechten Maustaste im Organisationsbaum auf **Administratoren**.

- Um die neue Administratorgruppe als Untergruppe einer bestehenden Administratorgruppe einzufügen, klicken Sie im Organisationsbaum mit der rechten Maustaste auf die gewünschte Gruppe.

Eine neue Administratorgruppe wird an der gewählten Stelle in den Organisationsbaum eingefügt.

2. Geben Sie einen **Gruppennamen** und eine **Beschreibung** ein.
3. Wählen Sie unter **Status** die Option **Aktiviert** aus, um die Gruppe freizuschalten.
4. Legen Sie die Berechtigungen für die Gruppe fest.

Option	Beschreibung
Standard-Administratorrechte	Wenn die Option **Standard-Administratorrechte** ausgewählt wird, können die Mitglieder der Gruppe Techniker verwalten und sowohl auf das Administrations- als auch das Überwachungscenter zugreifen.
Eingeschränkte Administratorrechte	Wenn die Option **Eingeschränkte Administratorrechte** ausgewählt wird, muss mindestens eine Unteroption aktiviert werden: • Wählen Sie **Zugriff auf Überwachungscenter gewähren** aus, damit die Mitglieder der Gruppe auf das Überwachungscenter zugreifen dürfen. • Wählen Sie **Zugriff auf Administrationscenter** > **Berichte gewähren** aus, damit die Mitglieder der Gruppe im Administrationscenter nur die Registerkarte „Berichte“ sehen können. Alle anderen Registerkarten werden ausgeblendet.

5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Erstellen von Technikergruppen und Zuweisen von Berechtigungen

Master-Administratoren können überall in der Organisation Technikergruppen erstellen, während Administratoren nur in den ihnen zugewiesenen Technikergruppen neue Gruppen erstellen können.

Master-Administratoren sind in der Lage, Berechtigungen zu sperren, damit diese nicht von einem Administrator geändert werden können.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf jenen Punkt in Ihrer Organisation, an dem Sie eine neue Technikergruppe einfügen möchten, und klicken Sie auf **Gruppe erstellen**.
   - Um die neue Technikergruppe auf der Technikergruppen-Stammebene einzufügen, klicken Sie mit der rechten Maustaste im Organisationsbaum auf **Techniker**.
   - Um die neue Technikergruppe als Untergruppe einer bestehenden Technikergruppe einzufügen, klicken Sie im Organisationsbaum mit der rechten Maustaste auf die gewünschte Gruppe.

   Eine neue Technikergruppe wird an der gewählten Stelle in den Organisationsbaum eingefügt.
2. Geben Sie einen **Gruppennamen** und eine **Beschreibung** ein.
3. Wählen Sie unter **Status** die Option **Aktiviert** aus, um die Gruppe freizuschalten.
4. Legen Sie die Berechtigungen für die Gruppe fest.

Berechtigung	Beschreibung
Chat	Die Chat-Funktion wird zu Sitzungsbeginn aktiviert. Siehe *Informationen zu den Chat-Berechtigungen* auf Seite 19.
Techniker dürfen Chat aktivieren/deaktivieren	Die Mitglieder der Gruppe dürfen den Chat aktivieren bzw. deaktivieren. Siehe *Informationen zu den Chat-Berechtigungen* auf Seite 19.
Fernsteuerung starten	Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer aktiven Sitzung die Fernsteuerung starten.
Desktopansicht starten	Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer beliebigen aktiven Sitzung die Desktopansicht starten.
Dateien senden	Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer aktiven Sitzung Dateien an einen Kunden schicken.
Dateien empfangen	Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer aktiven Sitzung Dateien von einem Kunden empfangen.
Zugriff auf Registerkarte „Datei-Manager“	Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer aktiven Sitzung auf die Registerkarte „Datei-Manager“ in der Technikerkonsole zugreifen. **Hinweis:** Ob sie in der Lage sind, Dateien zu senden bzw. zu empfangen, hängt von den Berechtigungen **Dateien senden** und **Dateien empfangen** ab. Die Gruppenmitglieder können daher unter Umständen trotzdem Dateien senden bzw. empfangen, auch wenn die Berechtigung **Zugriff auf Registerkarte „Datei-Manager“** nicht aktiviert ist. Wenn die Berechtigung **Dateien verwalten** ausgewählt ist, können die Mitglieder der Gruppe während einer aktiven Sitzung die Dateien des Kunden verwalten.
URLs senden	Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer aktiven Sitzung eine URL senden, die auf dem Gerät des Kunden geöffnet wird.
Ihre Systeminformationen anzeigen	Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer aktiven Sitzung mit einem Computer oder einem mobilen Gerät Informationen zum System des Kunden anzeigen. Gilt nicht für Click2Fix.
Neustart	Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer aktiven Sitzung das Gerät des Kunden neu starten.
Sitzungen aufzeichnen	Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer Sitzung eine Bildschirmaufnahme erstellen. Wenn die Option **nur mit Zustimmung des Kunden** ausgewählt ist, dürfen die Mitglieder der Gruppe den Bildschirm eines Kunden nur nach dessen Genehmigung aufzeichnen. Der Kunde wird immer dazu aufgefordert, dem Techniker die Erlaubnis zu erteilen, selbst wenn die Option **Eine einzige Aufforderung für alle Berechtigungen verwenden** aktiviert ist.

Berechtigung	Beschreibung
Private Sitzungen starten	Die Mitglieder der Gruppe dürfen mit Hilfe einer privaten Verbindungsmethode (PIN-Code, Link, SMS mit Rescue+Mobile, Calling Card) eine Sitzung starten.
Eine einzige Aufforderung für alle Berechtigungen verwenden	Der Kunde wird nur einmal gebeten, dem Techniker die Ausführung von Aktionen per Fernzugriff zu gestatten. Andernfalls wird der Kunde jedes Mal gefragt, wenn der Techniker eine Aktion ausführen möchte.
Sitzungen übertragen	Die Mitglieder der Gruppe dürfen Sitzungen an andere berechtigte Mitglieder der Organisation übertragen. Sie haben folgende Optionen: • **an beliebige Techniker**: Techniker können Sitzungen an einen beliebigen anderen Techniker in der Organisation übertragen. • **an bestimmte Technikergruppen oder Kanäle**: Techniker können Sitzungen an ausgewählte Technikergruppen und Kanäle übertragen.
Sitzungen anhalten	Die Mitglieder der Gruppe dürfen Sitzungen anhalten.
Windows-Anmeldeinformationen anfordern	Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer aktiven Sitzung die Windows-Anmeldeinformationen eines Kunden anfordern.
Synchronisation der Zwischenablage zulassen	Die Mitglieder der Gruppe dürfen die Zwischenablage des Kunden mit ihrer eigenen synchronisieren. Auf diese Weise können alle auf einem Rechner in die Zwischenablage kopierten Inhalte auf dem anderen Computer eingefügt werden.
Calling-Card-Einsatz	Die Mitglieder der Gruppe dürfen das Calling-Card-Applet auf dem Desktop des Kunden installieren.
Bildschirmfreigabe für Kunden zulassen	Die Mitglieder der Gruppe dürfen ihren Desktop für Kunden freigeben.
Einladungen zur Zusammenarbeit senden	Die Mitglieder der Gruppe dürfen andere Techniker zur Teilnahme an einer aktiven Sitzung einladen. Sie haben folgende Optionen: • **an beliebige Techniker**: Techniker können jeden anderen Techniker in der Organisation einladen. • **an bestimmte Technikergruppen**: Techniker können Mitglieder der ausgewählten Technikergruppen einladen.
Externe Techniker einladen	Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer Sitzung mit Personen, die nicht Teil Ihrer Rescue-Organisation sind, zusammenarbeiten. Externe Techniker benötigen kein eigenes Rescue-Abo. Das heißt, sie werden in Ihrem Rescue-Konto nicht als Benutzer eingerichtet. Sie haben folgende Optionen: • Mit **beliebige Personen** können Techniker eine Einladung an eine beliebige E-Mail-Adresse senden. • Mit **nur bereits genehmigte Personen** können Techniker eine Einladung nur an Personen senden, die zuvor genehmigt und als externer Techniker zu einer Gruppe hinzugefügt wurden.

Berechtigung	Beschreibung
Inline-Bearbeiten der Warteschlange	Die Mitglieder der Gruppe dürfen während einer Sitzung die benutzerdefinierten Felder bearbeiten.
Skripteinsatz	Die Mitglieder der Gruppe dürfen auf dem System des Kunden Skripte ausführen.
Eingebettete Skripte ausführen	Die Mitglieder der Gruppe dürfen eingebettete Skripte manuell ausführen, indem sie auf der Registerkarte **Neustart** der Technikerkonsole auf die Schaltfläche **Skript ausführen** klicken.
Unbeaufsichtigter Zugriff	Beim unbeaufsichtigten Zugriff können Techniker eine Verbindung zu einem Ferncomputer herstellen, auch wenn der Benutzer nicht anwesend ist. Die Mitglieder der Gruppe dürfen eine Berechtigung anfordern, um auf den Kundencomputer zuzugreifen und unbeaufsichtigte Sitzungen zu starten, wenn der Kunde nicht anwesend ist.
LAN-interne Verbindungen	Die Mitglieder der Gruppe dürfen eine Verbindung zu unbeaufsichtigten Computern im lokalen Netzwerk (LAN) herstellen. Es ist kein Kundeneingriff erforderlich.
Einstellungen für mobile Geräte konfigurieren	Die Mitglieder der Gruppe dürfen die Einstellungen mobiler Geräte über die Registerkarte „Gerätekonfiguration“ auf der Technikerkonsole verwalten. Gilt nicht für Click2Fix.
Click2Fix für mobile Geräte	Wenn diese Option ausgewählt ist, nutzen alle Sitzungen mit einem mobilen Gerät standardmäßig die Registerkarte „Click2Fix“.
Klassische Ansicht für mobile Geräte	Sie können für Sitzungen mit mobilen Geräten die alte Registerkarte „Kundenbildschirm“ aktivieren.
Rescue Lens	Die Mitglieder der Gruppe dürfen Rescue-Lens-Sitzungen starten. Mit Rescue Lens können die Kunden über ihre Mobilgeräte Live-Video an einen Techniker streamen.

5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Ausblenden deaktivierter Funktionen

Um sicherzugehen, dass sich der Techniker auf die richtigen Tools für seine Arbeit konzentrieren kann, werden bestimmte Registerkarten und Schaltflächen in der Technikerkonsole ausgeblendet, wenn der Techniker nicht zur Verwendung dieser Funktion berechtigt ist.

Was möchten Sie ausblenden?	Aufzuhebende Berechtigung auf der Registerkarte „Organisation“
Schaltfläche „Fernzugriffssitzung starten“ auf der Registerkarte „Desktop des Kunden“	Fernsteuerung starten
Schaltfläche „Desktopansicht starten“ auf der Registerkarte „Desktop des Kunden“	Desktopansicht starten
Registerkarte „Datei-Manager“	Zugriff auf Registerkarte „Datei-Manager“ oder

Was möchten Sie ausblenden?	Aufzuhebende Berechtigung auf der Registerkarte „Organisation“
	Dateien senden, Dateien empfangen und Dateien verwalten
Registerkarte „Systeminformationen“	Systeminformationen anzeigen
Registerkarte „Neustart“	Neustart
Registerkarte „Calling Card“	Calling-Card-Einsatz
Registerkarte „Skripte“	Skripteinsatz, Eingebettete Skripte ausführen
Registerkarte „Unbeaufsichtigter Zugriff“	Unbeaufsichtigter Zugriff
Registerkarte „Gerätekonfiguration“	Einstellungen für mobile Geräte konfigurieren
Registerkarte „Kundenbildschirm“ für Sitzungen mit mobilen Geräten	Klassische Ansicht für mobile Geräte
Registerkarte „Click2Fix“ für Sitzungen mit mobilen Geräten	Click2Fix für mobile Geräte

Informationen zu den Chat-Berechtigungen

Die Berechtigung für eine Technikergruppe, die Funktion „Chat aktivieren/deaktivieren“ zu nutzen, wird von einem Administrator auf der Registerkarte „Organisation“ festgelegt.

☑ Chat ☐ Techniker dürfen Chat aktivieren/deaktivieren	Wählen Sie nur **Chat** aus, um die Chat-Funktion zum Sitzungsbeginn zu aktivieren.
☑ Chat ☑ Techniker dürfen Chat aktivieren/deaktivieren	Wählen Sie**Chat** sowie **Techniker dürfen Chat aktivieren/deaktivieren** aus, um die Chat-Funktion zum Sitzungsbeginn zu aktivieren und Technikern das Aktivieren/Deaktivieren dieser Funktion während der Sitzung zu gestatten.
☐ Chat ☑ Techniker dürfen Chat aktivieren/deaktivieren	Wählen Sie nur **Techniker dürfen Chat aktivieren/deaktivieren** aus, um die Chat-Funktion zum Sitzungsbeginn zu deaktivieren, den Technikern das Aktivieren/Deaktivieren dieser Funktion jedoch während der Sitzung zu gestatten.
☐ Chat ☐ Techniker dürfen Chat aktivieren/deaktivieren	Wenn keine dieser Optionen ausgewählt ist, ist der Chat zu Sitzungsbeginn deaktiviert und kann von den Technikern während der Sitzung nicht eingeschaltet werden.



Hinweis: Die obigen Einstellungen gelten für Sitzungen, die durch Ausführen des Rescue-Applets gestartet werden. Bei Instant-Chat-Sitzungen ist der Chat immer aktiviert.

Hinzufügen eines Technikers



Nicht vergessen!: Die Technikerberechtigungen werden von der Technikergruppe übernommen.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Technikergruppe, bei der der Techniker Mitglied sein soll, und klicken Sie dann auf **Techniker erstellen**.
2. Stellen Sie sicher, dass der zu bearbeitende Benutzer im Organisationsbaum ausgewählt wurde, und klicken Sie auf die Registerkarte **Organisation**.
   Die Seite „Konfiguration" wird angezeigt.
3. Sie können folgende Optionen bearbeiten:

Option	Beschreibung
Name	Der Name des Benutzers, wie er im Organisationsbaum und in der Technikerkonsole – sofern Sie über eine entsprechende Lizenz verfügen – angezeigt wird.
Spitzname	Der Name des Benutzers, der während einer Sitzung dem Kunden gegenüber angezeigt wird. Beispiel: *[10:46 AM] Chat-Sitzung mit [Spitzname] wurde eingerichtet.*.
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse, mit der sich der Benutzer bei LogMeIn Rescue anmelden wird.
SSO-ID	Die Kennnummer, mit der sich der Benutzer anmeldet, wenn „Single Sign-on" (einmaliges Anmelden) aktiviert ist.
Beschreibung	Dieses Feld dient für Ihre persönlichen Anmerkungen.
Neues Passwort	Das Passwort, mit dem sich der Benutzer bei LogMeIn Rescue anmelden wird.
Minimale Passwortqualität	Die unter **Passwort-Richtlinien** auf der Registerkarte **Globale Einstellungen** festgelegte erforderliche Mindestqualität des Passworts.

4. Wählen Sie unter **Status** die Option **Aktiviert** aus, um den Benutzer freizuschalten.
5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.



Tipp: Um einen Techniker in eine andere Gruppe zu verschieben, wählen Sie den Techniker im Organisationsbaum aus und ziehen Sie ihn in die gewünschte Technikergruppe. Wahlweise können Sie auch die Dropdown-Liste **In Technikergruppe verschieben** auf der Seite „Konfiguration" verwenden.

Festlegen globaler Passwort-Richtlinien

Master-Administratoren können Passwort-Richtlinien festlegen, die für alle Benutzer einer Rescue-Organisation gelten.

1. Wählen Sie die Registerkarte **Globale Einstellungen** aus.
2. Treffen Sie unter **Passwort-Richtlinien** Ihre Auswahl unter folgenden Optionen:

Option	Beschreibung
Minimale Passwortqualität	Legen Sie die Mindestqualität für Passwörter fest, welche für alle Mitglieder einer Organisation gilt. Ihr Passwort muss aus mindestens 8 Zeichen bestehen. Passwörter können vier verschiedene Arten von Zeichen enthalten: Kleinbuchstaben („abc“), Großbuchstaben („ABC“), Ziffern („123“)und Sonderzeichen („%#&“). Sie können drei unterschiedliche Passwortqualitäten zuweisen: • **Gut:** 3 Arten von Zeichen, aber mit Wiederholungen, z. B. „Sampla12“ • **Stark:** 3 Arten von Zeichen, keine Wiederholungen, z. B. „Sample12“ oder 4 Arten von Zeichen, aber mit Wiederholungen, z. B. „Sampla1%“ • **Ausgezeichnet:** 4 Arten von Zeichen, keine Wiederholungen, z. B. „Sample1%“
Maximales Passwortalter	Legen Sie fest, wie viele Tage das Passwort maximal gültig bleibt (0 = kein Limit).
Benachrichtigung vor Ablauf des Passworts	Sie können Benutzer darüber informieren, dass ihr Passwort in einer bestimmten Anzahl von Tagen ablaufen wird (0 = keine Benachrichtigung).
Passwortänderungen durch Administrator zwingen Benutzer bei der nächsten Anmeldung zur Änderung des Passworts	Der Benutzer muss bei der nächsten Anmeldung beim Konto sein Passwort ändern, wenn sein Rescue-Passwort geändert wurde. Nach der Anmeldung mit dem neuen, vom Administrator erstellen Passwort wird der Benutzer dazu aufgefordert, selbst ein neues Passwort einzugeben.

3. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
   Die Einstellungen werden für alle Benutzer in Ihrer Rescue-Organisation übernommen.

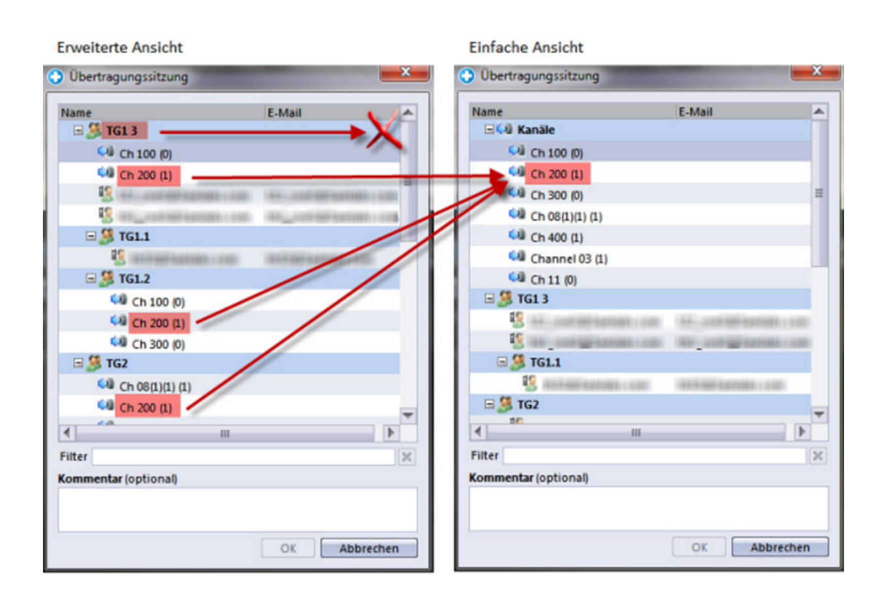
Festlegen der Hierarchieanzeige in der Technikerkonsole

Mit Hilfe der Funktion „Hierarchieanzeige“ können Master-Administratoren die Hierarchie des Organisationsbaums vereinfachen, die Rescue-Anwendern beim Übertragen einer Sitzung, Einladen anderer Techniker oder Auswählen eines zu überwachenden Technikers angezeigt wird.

1. Wählen Sie die Registerkarte **Globale Einstellungen** aus.
2. Treffen Sie unter **Hierarchieanzeige in der Technikerkonsole** Ihre Auswahl unter folgenden Optionen:

Option	Beschreibung
Einfache Ansicht	Die Techniker sehen nur jene Organisationseinheiten, die als Ziel für die betreffende Aktion relevant sind (z. B. Sitzungsübertragung, Einladen oder Überwachen eines Technikers). Die **einfache Ansicht** zeigt eine zusammenfassende Darstellung der Kanäle an (es ist jeweils nur eine Instanz jedes Kanals zu sehen).

Option	Beschreibung
	 **Hinweis:** Die Technikerüberwachung ist für Administratoren mit einer Techniker-Lizenz verfügbar.
Erweiterte Ansicht	Die Fenster **Sitzung übergeben**, **Techniker einladen** und **Techniker überwachen** zeigen den vollständigen Organisationsbaum an. Kanäle werden für alle Organisationseinheiten angezeigt, denen sie zugewiesen sind.

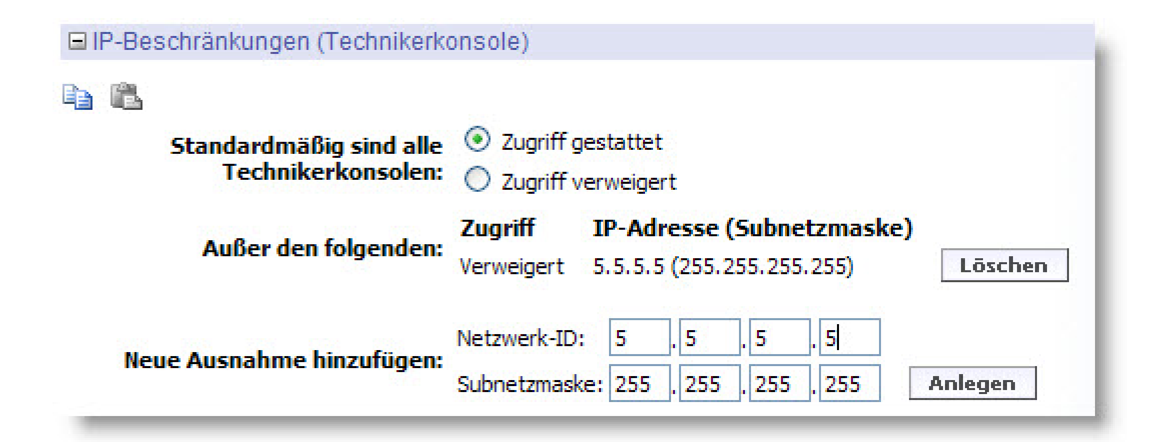


3. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
   Die Einstellungen werden für alle Benutzer in Ihrer Rescue-Organisation übernommen.

Beschränken des Technikerkonsolenzugriffs für bestimmte IP-Adressen

Techniker können standardmäßig über jede IP-Adresse auf die Technikerkonsole zugreifen. Mit der Funktion „IP-Beschränkung“ können Sie Benutzern in bestimmten IP-Adressbereichen den Zugriff auf die Technikerkonsole genehmigen bzw. verweigern.

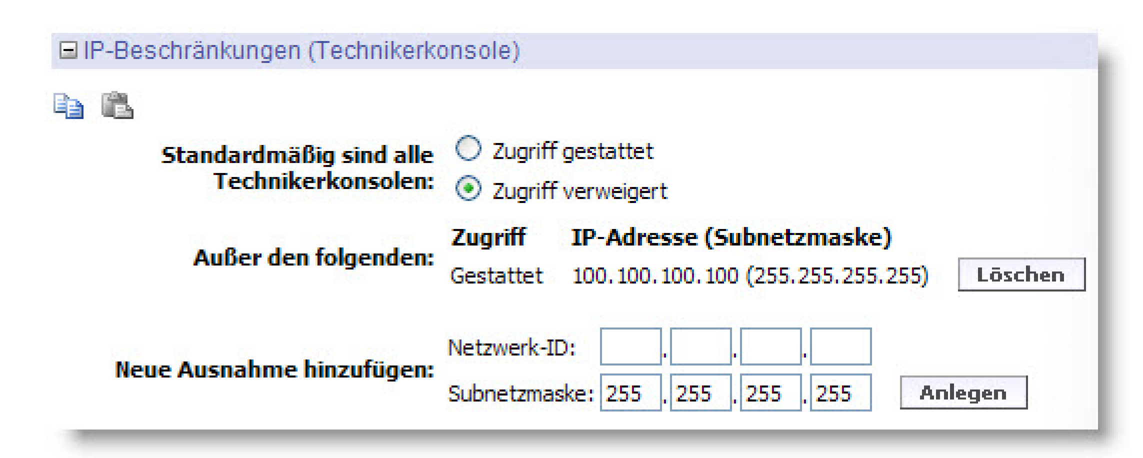
1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Füllen Sie unter **IP-Beschränkungen** die Felder **Neue Ausnahme hinzufügen** aus, um Technikern den Zugriff auf die Technikerkonsole über alle IP-Adressen mit Ausnahme der angegebenen zu *erlauben*.





Hinweis: Diese Einstellung hat keine Auswirkungen auf externe, kollaborierende Techniker.

4. Um den Zugriff auf die Technikerkonsole über alle IP-Adressen mit Ausnahme der angegebenen zu *verweigern*, wählen Sie **Zugriff verweigert** und geben Sie die betreffende Netzwerk-ID ein.





Hinweis: Diese Einstellung hat keine Auswirkungen auf externe, kollaborierende Techniker.

Benutzer in der Technikergruppe können nur über die als Ausnahme definierte Adresse auf die Technikerkonsole zugreifen.

5. Speichern Sie Ihre Änderungen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen speichern**, um für alle Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zu übernehmen.

Einrichten von Kanälen

Informationen zu Kanälen

Die Kanäle ermöglichen es Kunden, eine Rescue-Supportsitzung zu starten, indem sie auf eine in Ihre Website integrierte URL klicken oder die Calling Card verwenden.

Indem Sie den Technikergruppen Kanäle zuweisen, können Sie steuern, welche Gruppe(n) kanalbasierte Sitzungen annehmen darf/dürfen.

Eingehende Sitzungen werden in die Warteschlange aller Mitglieder einer Technikergruppe, der dieser Kanal zugewiesen wurde, aufgenommen. Alle eingehenden Kanalsitzungen sind für alle Techniker einer Gruppe sichtbar, bis sie entweder aufgerufen werden oder das Zeitlimit überschritten wurde.

Damit Sie Ihre Sitzungen flexibel weiterleiten können, stellt Ihnen Rescue zehn Kanäle zur Verfügung.

Zuweisen von Kanälen zu Technikergruppen

Kanäle können vom Master-Administrator bzw. einem für die betreffende Technikergruppe verantwortlichen Administrator einer Technikergruppe zugewiesen werden.

Die Kanäle werden standardmäßig „Kanal 1“, „Kanal 2“ usw. genannt. Sie können keine neuen Kanäle erstellen; Sie können sie lediglich umbenennen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die **Technikergruppe** aus, der Sie einen Kanal zuweisen möchten.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Kanäle** aus.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Kanäle“ in das Kontrollkästchen neben dem Kanal/den Kanälen, den/die Sie der ausgewählten Technikergruppe zuweisen möchten.
   Im Administrationscenter wird die Zuweisung sofort übernommen. Techniker, die gerade mit der Technikerkonsole arbeiten, müssen sich zuerst ab- und wieder anmelden, bevor die Änderung übernommen wird.

Freischalten von Kanälen

Sie können in Ihre Support-Website einen Kanallink oder einen Formularcode einfügen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Kanäle** aus. Daraufhin wird die Seite „Kanalkonfiguration“ angezeigt.
3. Geben Sie einen **Kanalnamen** ein.
   Dieser wird sowohl im Administrationscenter als auch in der Technikerkonsole angezeigt.
4. Geben Sie eine **Beschreibung** ein (optional). Dieses Feld dient für Ihre persönlichen Anmerkungen.
5. Kopieren Sie den betreffenden Kanallink bzw. -code für Ihren bevorzugten Kanaltyp.

Option	Beschreibung
Kanallink	Mit dieser Methode können Sie einen einfachen Link in Ihre Website/Intranetseite einfügen. Ihre Kunden klicken auf den Link, um eine Support-Sitzung zu starten.
Benutzerdefiniertes Live-Support-Formular	Diese Methode ermöglicht es Ihnen, auf Ihrer Website bzw. Intranetseite einen Link sowie einen Fragebogen zu platzieren, den Ihre Kunden ausfüllen müssen.
Benutzerdefiniertes Live-Support-Formular mit selbst gehostetem Instant Chat	Ausführliche Informationen zum Instant Chat sowie der Anpassung und Integration der Instant-Chat-Funktion finden Sie im *Leitfaden zur Integration und individuellen Anpassung von LogMeIn Rescue* (nur in englischer Sprache).

6. Fügen Sie den Kanallink bzw. den Formularcode in Ihre Support-Website ein.



Wichtig: Die Kanalintegration sollte von einem erfahrenen Webentwickler vorgenommen werden.

Sperren von Kanälen für einzelne Techniker

Techniker und Kanäle werden verschiedenen Technikergruppen zugewiesen. Jeder Techniker kann in der Regel mit Sitzungen aus allen Kanälen arbeiten, die seiner Technikergruppe zugewiesen wurden. Um einem einzelnen Techniker den Zugriff auf einen Kanal zu verweigern, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den **Techniker**, den Sie aus einem Kanal entfernen möchten.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Kanäle** aus.
   Auf der Registerkarte „Kanäle“ werden alle Kanäle aufgelistet, die dem ausgewählten Techniker zugewiesen sind.
3. Löschen Sie auf der Registerkarte „Kanäle“ für jeden Kanal, den Sie sperren möchten, das Häkchen neben dem Kontrollkästchen **Zugewiesen zu...**.
   Im Administrationscenter wird die Zuweisung sofort übernommen. Techniker, die gerade mit der Technikerkonsole arbeiten, müssen sich zuerst ab- und wieder anmelden, bevor die Änderung übernommen wird.

Beispiel: Einen Kanal für einen einzelnen Techniker sperren

Diese Funktion ist nützlich, wenn Sie Produkt- oder Plattform-basierte Kanäle verwenden und der eine oder andere Techniker eventuell nicht für bestimme Produkte oder Plattformen Support leisten kann.

Nehmen wir an, Sie haben den Windows- und den Mac-Kanal der Technikergruppe 1 zugewiesen. Alle Techniker in Technikergruppe 1 mit Ausnahme des Technikers „Beispieltechniker“ sind in der Lage, Probleme mit Macs zu beheben. In diesem Fall können Sie „Beispieltechniker“ den Zugriff auf den Mac-Kanal verweigern. „Beispieltechniker“ kann die Sitzungen sehen, die über den Windows-Kanal eintreffen, jedoch nicht über den Mac-Kanal. Sobald „Beispieltechniker“ für die Bearbeitung von Mac-Sitzungen qualifiziert ist, können Sie ihm den Mac-Kanal wieder zuweisen.

Testen von Kanälen

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den Kanal aus, den Sie testen möchten.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Kanäle** aus.
3. Klicken Sie nach Bedarf auf **Testen eines Kanals (Standard)** oder **Testen eines Kanals (Instant Chat)**.
4. Laden Sie das Applet herunter und führen Sie es aus, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Sitzungen** aus.
   Wenn der Kanal richtig funktioniert, erscheint die Testsitzung in der entsprechenden Warteschlange.

Einrichten des Applets

Festlegen des Standard-Applets (Standard oder Instant Chat)

Legen Sie fest, ob zum Sitzungsbeginn mit einem PC oder Mac das Rescue Applet oder die Instant-Chat-Funktion ausgeführt werden soll.



Hinweis: Bei allen Sitzungen mit einem iPhone oder Palm-Pre-Gerät wird automatisch der Instant Chat ausgeführt. Sie müssen keine Einstellungen festlegen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** bzw. die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Gehen Sie zum Abschnitt **Kunden-Applet**.
4. Wählen Sie einen **Arbeitsmodus**:
   - Wählen Sie **Instant Chat verwenden**, um alle Sitzungen für den gewählten Kanal bzw. die gewählte Gruppe als Instant-Chat-Sitzungen im Nur-Chat-Modus zu starten.
   - Wählen Sie **Standard**, um alle Sitzungen für den gewählten Kanal bzw. die gewählte Gruppe als Standardsitzungen mit dem Rescue-Applet zu starten.
5. Beim Standard-Rescue-Applet können Sie folgende Optionen auswählen:
   - Wählen Sie **Webseite zum Herunterladen des Kunden-Applets anzeigen**, wenn Ihren Kunden eine Standard-Webseite angezeigt werden soll, auf der der Download des Applets erklärt wird.
   - Wählen Sie **ActiveX-Kunden-Applet verwenden**, wenn Sie auf dem Gerät des Kunden eine ActiveX-Komponente installieren möchten, die das Applet herunterlädt und automatisch ausführt. Mit Hilfe dieser Funktion können Sie etwaige Beschränkungen für das direkte Herunterladen von EXE-Dateien umgehen und die Anzahl der erforderlichen Schritte beim Verbindungsaufbau reduzieren.
6. Speichern Sie Ihre Änderungen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für den aktuellen Kanal oder die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen bzw. Kanälen speichern**, um allen Kanälen oder Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zuzuweisen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.

Ausführen des Applets als Windows-Systemdienst

Das Rescue-Applet wird standardmäßig als normale Anwendung gestartet. Sie können Rescue so einstellen, dass das Applet als Windows-Systemdienst ausgeführt wird, wenn der Kunde über Windows-Administratorrechte verfügt.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** bzw. die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Gehen Sie unter **Kunden-Applet** zu **Automatisch als Windows-Systemdienst starten** und wählen Sie die gewünschten Optionen aus:
   - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Wenn Kunde über Administratorrechte verfügt**, um das Applet immer dann als Windows-Systemdienst zu starten, wenn der Kunde über Windows-Administratorrechte verfügt.
   - Wählen Sie **und die Benutzerkontensteuerung (UAC) aktiviert ist** aus, um das Applet als Windows-Systemdienst zu starten, wenn der Kunde über Administratorberechtigungen verfügt, jedoch ein Betriebssystem mit aktivierter Benutzerkontensteuerung ausführt.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für den aktuellen Kanal oder die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen bzw. Kanälen speichern**, um allen Kanälen oder Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zuzuweisen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.



Tipp: Wenn der Kunde keine Administratorrechte hat oder einen Mac besitzt, kann der Techniker das Applet manuell neu starten. Dieser Vorgang wird im Abschnitt „Neustarten des Rescue-Applets als Windows-Systemdienst oder Mac-Dämon“ des Benutzerhandbuchs für die Technikerkonsole beschrieben.

Festlegen des Vorrangs bei der Dateneingabe über Maus und Tastatur während der Fernsteuerung

Während der Fernsteuerung kann es vorkommen, dass der Techniker und der Kunde zur selben Zeit ihre Maus oder Tastatur bedienen. Wählen Sie den Benutzer aus, dessen Aktionen zuerst verarbeitet werden sollen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Gehen Sie unter **Kunden-Applet** zu **Vorrang bei der Maus- und Tastennutzung während des Fernzugriffs** und wählen Sie den Benutzer aus, dessen Aktionen zuerst verarbeitet werden sollen: `Techniker` oder `Kunde`.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen speichern**, um für alle Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zu übernehmen.

Anzeigen der geschätzten Wartezeit für Kunden

So wissen Ihre Kunden, wie lange sie voraussichtlich warten müssen, bis ihre Sitzung von einem Techniker aufgerufen wird. Rescue berechnet anhand der durchschnittlichen Aufrufzeit der letzten zehn Sitzungen eines bestimmten Technikers (für private Sitzungen) bzw. der durchschnittlichen Aufrufzeit der letzten zehn Sitzungen in einem Kanal (für Kanalsitzungen) die geschätzte Wartezeit. Die Zeit wird im Applet-, Calling-Card- oder Instant-Chat-Fenster angezeigt.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** bzw. die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wählen Sie unter **Kunden-Applet** die Option **Geschätzte Wartezeit anzeigen**.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.

   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für den aktuellen Kanal oder die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen bzw. Kanälen speichern**, um allen Kanälen oder Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zuzuweisen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.

Anpassen der Applet-Darstellung

Administratoren können die Darstellung des Applets anpassen, indem sie ein benutzerdefiniertes Logo und ein Symbol einfügen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** bzw. die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Gehen Sie unter **Kunden-Applet** zum Menüpunkt **Branding**.

Option	Beschreibung
Name der Anwendung	Geben Sie den Text ein, der oben im Kunden-Applet, Mobile-Applet und Instant Chat angezeigt werden soll.
Logo	Laden Sie das Logo hoch, das im ausgewählten Kanal bzw. der Technikergruppe verwendet werden soll. Das Logo wird in der rechten oberen Ecke des Standard-Applets, des Mobile-Applets und des Instant-Chat-Fensters angezeigt. Laden Sie die Vorlage herunter, um ein Beispiel zu sehen, das alle Formatanforderungen erfüllt.
Symbol	Laden Sie das gewünschte Symbol hoch. Das Symbol wird in der linken oberen Ecke des Kunden-Applets und des Instant-Chat-Fensters angezeigt. Laden Sie die Vorlage herunter, um ein Beispiel zu sehen, das alle Formatanforderungen erfüllt.



Hinweis: Der Name Ihrer Organisation wird im Applet so angezeigt, wie er im Feld **Organisation** unter **Mein Konto** > **Kontaktdaten ändern** eingegeben wurde.

Einrichten benutzerdefinierter Geschäftsbedingungen

Blenden Sie für Kunden benutzerdefinierte Geschäftsbedingungen ein, nachdem sie das Applet heruntergeladen haben, jedoch bevor der Techniker Serviceleistungen erbringt (für die Sitzung ist der Status „Verbindung wird hergestellt“ aktiv).

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** bzw. die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wechseln Sie unter **Kunden-Applet** zu **Geschäftsbedingungen**, und treffen Sie unter folgenden Optionen eine Auswahl:

Option	Beschreibung
Geschäftsbedingungen verwenden	Wählen Sie **Geschäftsbedingungen verwenden** aus, um benutzerdefinierte Geschäftsbedingungen einzublenden, nachdem Ihr Kunde das Applet bzw. Mobile-Applet heruntergeladen hat, jedoch bevor der Techniker Serviceleistungen erbringen kann (während die Sitzung den Status „Verbindung wird hergestellt“ trägt). **Tipp:** Sie können die zulässige Verbindungsdauer verlängern, bevor es zu einer Zeitüberschreitung kommt, damit Kunden die Geschäftsbedingungen vollständig lesen können (Registerkarte **Einstellungen** unter **Zeitüberschreitungen**).
Geschäftsbedingungen	Geben bzw. fügen Sie den Wortlaut Ihrer Geschäftsbedingungen in das Feld **Geschäftsbedingungen** ein, um sie den Kunden auf ihrem Computer oder dem mobilen Gerät anzuzeigen. Sie können nur Text eingeben, diesen jedoch nicht formatieren und müssen keine maximale Anzahl von Zeichen einhalten.
Verpflichtendes Scrollen bis ans Ende	Wählen Sie **Verpflichtendes Scrollen bis ans Ende der Geschäftsbedingungen** aus, damit Kunden einen obligatorischen Bildlauf durch die gesamten Geschäftsbedingungen durchführen müssen, bevor die Schaltfläche „Akzeptieren“ des Applets bzw. Mobile-Applets aktiviert wird.

4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für den aktuellen Kanal oder die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen bzw. Kanälen speichern**, um allen Kanälen oder Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zuzuweisen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.

Wie funktioniert es? Eine Sitzung verbleibt im Status „Verbindung wird hergestellt“, während der Kunde die Geschäftsbedingungen liest. Sobald der Kunde die Geschäftsbedingungen akzeptiert, wird das Chat-Fenster des Applets geöffnet und eine Verbindung zum Techniker hergestellt. Die Sitzung wird in der Technikerwarteschlange mit dem Status „Wartend“ angezeigt. Wenn der Kunde die Geschäftsbedingungen ablehnt, wird das Applet beendet und sofort gelöscht.

Deaktivieren der Taste „Pause/Untbr“

Sie können den Hotkey „Pause/Untbr“ deaktivieren, mit dem Kunden alle Berechtigungen aufheben und die aktuelle Aktion beenden können, selbst wenn sich das Rescue-Applet nicht im Vordergrund befindet.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** bzw. die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wählen Sie unter **Kunden-Applet** die Option **Hotkey „Pause/Untbr“ zum Aufheben von Berechtigungen deaktivieren**.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.

   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für den aktuellen Kanal oder die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen bzw. Kanälen speichern**, um allen Kanälen oder Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zuzuweisen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.

Die Taste „Pause/Untbr“ ist daraufhin nicht als Rescue-Hotkey verfügbar. Um Berechtigungen aufzuheben und die aktuelle Aktion zu beenden, müssen Kunden auf das rote Kreuzchen in der Applet-Symbolleiste klicken.

Verwendungsbeispiel für die Taste „Pause/Untbr“

Der Techniker beginnt mit der Fernsteuerung des Kunden-Desktops. Der Kunde bemerkt, dass auf seinem Desktop vertrauliche Informationen einsehbar sind. Der Kunde drückt auf die Taste `Pause/Untbr`, um die Fernsteuerung sofort zu beenden, auch wenn das Rescue-Applet auf seinem Desktop nicht im Vordergrund ist. Die Fernsteuerung wird beendet; die Sitzung läuft weiter.

Anfordern von Berechtigungen vom Kunden bei Sitzungsbeginn

Das Rescue-Applet kann zwingend einen Berechtigungsdialog anzeigen, bevor andere Sitzungsaktivitäten ausgeführt werden können. Andernfalls werden die Kunden um die Berechtigung(en) gebeten, wenn der Techniker die erste Aktion per Fernzugriff ausführen möchte (beispielsweise, um die Fernsteuerung zu starten oder die Systeminformationen anzuzeigen).

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** bzw. die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.

3. Wählen Sie im Abschnitt **Kunden-Applet** die Option **Berechtigung vom Kunden anfordern** > **Einmal bei Sitzungsbeginn** aus.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für den aktuellen Kanal oder die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen bzw. Kanälen speichern**, um allen Kanälen oder Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zuzuweisen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.

Das Applet zeigt direkt nach dem Download einen Dialog an, in dem der Kunde dazu aufgefordert wird, dem Techniker eine für die Dauer der Sitzung gültige Gesamtberechtigung zu gewähren.



Wichtig: Wenn der Kunde die Berechtigung beim Sitzungsstart verweigert, wird er das nächste Mal, wenn der Techniker eine Aktion per Fernzugriff ausführen möchte, erneut um seine Zustimmung gebeten. Genehmigt der Kunde die erste Anfrage, so wird nicht weiter nachgefragt.

Einrichten von Rescue+Mobile

Kauf des Rescue+Mobile-Add-ons

Zur Registrierung für eine kostenlose Testversion besuchen Sie bitte die *Rescue+Mobile-Website*.

Für den Kauf von Abos besuchen Sie bitte die *LogMeIn-Rescue-Website*.

Freischalten des Supports mobiler Geräte für Techniker

Das Rescue+Mobile-Add-on muss für jeden Techniker, für den Sie ein Abo erworben haben, aktiviert werden.

1. Melden Sie sich bei Ihrem Rescue-Konto an und öffnen Sie das Administrationscenter.
2. Wählen Sie im Organisationsbaum den Techniker, für den Sie das Add-on für mobile Geräte aktivieren möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Organisation** aus.
4. Wählen Sie unter **Lizenzen Mobil**.
   Der Benutzer kann ab der nächsten Anmeldung Support für Smartphones leisten.

Verwenden Sie die zahlreichen Berechtigungen für mobile Sitzungen auf der Registerkarte „Organisation“ bzw. der Registerkarte „Einstellungen“ einer Technikergruppe, um weiter zu steuern, welche Funktionen genau für die Techniker verfügbar sein sollen.

Siehe auch:

- *Erstellen von Technikergruppen und Zuweisen von Berechtigungen* auf Seite 15
- *Einrichten von Click2Fix* auf Seite 33
- *Festlegen von Berechtigungen für die Konfiguration mobiler Geräte* auf Seite 36

Einrichten von Click2Fix

Click2Fix gibt den Technikern eine Reihe von Tools an die Hand, um die gängigsten Probleme mit mobilen Geräten zu analysieren und zu beheben.

- Damit die Mitglieder einer Technikergruppe die Registerkarte „Click2Fix“ sehen können, muss im Administrationscenter auf der Registerkarte **Organisation** die folgende Berechtigung auf Gruppenebene aktiviert sein:
  - **Click2Fix für mobile Geräte** (standardmäßig aktiviert)
- Aktivieren Sie diese zusätzlichen Optionen, um den Technikern die Verwendung aller Click2Fix-Widgets zu gestatten:
  - **Fernsteuerung starten**
  - **Desktopansicht starten**

- Laden Sie eine Liste mit Apps hoch, nach denen bei Sitzungsbeginn gesucht werden soll (**App-Checker-Liste**).
- Laden Sie eine Datei mit Firmware-Anforderungen und Update-URLs hoch (**Firmware-Daten**).
- Erstellen Sie Pakete mit Zugriffspunkt-Einstellungen (APN-Einstellungen) und weisen Sie sie den Technikern zu, damit diese sie auf das Kundengerät übertragen können.
- Laden Sie Listen mit Website-Verknüpfungen hoch und weisen Sie sie den Technikern zu, damit diese sie auf das Kundengerät übertragen können.

Einrichten von Rescue zur Suche nach unerwünschten oder fehlenden Apps (App-Checker-Liste)

Sie können eine Liste mit Apps hochladen, nach denen Rescue suchen kann, wenn eine Verbindung zu einem Android- oder BlackBerry-Gerät hergestellt wird.

1. Wählen Sie die Registerkarte **Globale Einstellungen** aus.
2. Klicken Sie unter **Einstellungen für mobile Geräte** > **App-Checker-Liste hochladen** auf **Durchsuchen** und wählen Sie die Datei mit der Liste der Apps aus, die Ihre Techniker überprüfen können sollen.

   
   Wichtig: Laden Sie die XML-Vorlagendatei herunter, um sicherzugehen, dass Sie das richtige Format verwenden.

3. Klicken Sie auf **Hochladen**.
   Die ausgewählte Datei wird hochgeladen.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
   Die Daten werden in Click2Fix verfügbar gemacht.

Wie funktioniert dies für den Techniker? Die Click2Fix-Warnleiste in der Technikerkonsole zeigt dem Techniker an, wenn eine unerwünschte oder fehlende App gefunden wurde.

Konfigurieren von Rescue zur Überprüfung auf Firmware-Probleme

Sie können eine Datei hochladen, anhand der Rescue ermitteln kann, ob die Firmware eines Gerätes auf dem neuesten Stand ist. Die Datei enthält OS-Eigenschaften und kann auch einen Link zur aktuellen Firmware aufweisen.

1. Wählen Sie die Registerkarte **Globale Einstellungen** aus.
2. Klicken Sie unter **Einstellungen für mobile Geräte** > **Firmware-Daten hochladen** auf **Durchsuchen** und wählen Sie die Datei mit den Firmware-Anforderungen und den URLs aus, die die Kunden zur aktuellen Firmware-Version führen.

   
   Wichtig: Laden Sie die XML-Vorlagendatei herunter, um sicherzugehen, dass Sie das richtige Format verwenden.

3. Klicken Sie auf **Hochladen**.
   Die ausgewählte Datei wird hochgeladen.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
   Die Daten werden in Click2Fix verfügbar gemacht.

Wie funktioniert dies für den Techniker? Die Click2Fix-Warnleiste in der Technikerkonsole zeigt dem Techniker an, wenn eine Abweichung zwischen der Firmware des Kundengerätes und den in der hochgeladenen Datei definierten Eigenschaften festgestellt wurde.

Konfigurieren der Zugriffspunkt-Einstellungen

Sie können Pakete mit Zugriffspunkt-Einstellungen (APN-Einstellungen) hochladen und den Technikern zuweisen. Diese können sie dann auf das Kundengerät übertragen.

1. Laden Sie APN-Pakete hoch. So funktioniert es:
   a) Wählen Sie die Registerkarte **Globale Einstellungen** aus.
   b) Klicken Sie unter **Einstellungen für mobile Geräte** > **Zugriffspunkt-Einstellungen** auf **Neu**.
   c) Geben Sie Werte in die Pflichtfelder ein und legen Sie ggf. optionale Einstellungen fest:

Option	Beschreibung
Name des Zugriffspunktes (APN)	Der Kurzname für das Netz des Mobilfunkbetreibers. (Pflichtfeld)
Name der Einstellung	Der Name, den der Techniker in der Technikerkonsole sieht. (Pflichtfeld)
Proxy-Server	Die IP-Adresse des Proxy-Servers des Mobilfunkbetreibers, zu dem das Kundengerät eine Verbindung herstellt.
Port des Proxy-Servers	Der Port, über den das Kundengerät mit dem Proxy-Server kommuniziert.
Benutzername	Der Benutzername für den Zugriff auf den Proxy-Server des Mobilfunkbetreibers.
Passwort	Das Passwort für den Zugriff auf den Proxy-Server des Mobilfunkbetreibers.
Server	Die IP-Adresse des WAP-Servers des Mobilfunkbetreibers.
MMSC	Die URL des MMS-Servers (Multimedia Messaging Service) des Mobilfunkbetreibers.
MMS-Proxy	Die IP-Adresse und der Port des MMS-Servers des Mobilfunkbetreibers.
MCC	Mobile Country Code (MCC) (Pflichtfeld)
MNC	Mobile Network Code (MNC) (Pflichtfeld)
Typ	Der Art des Netzes des Mobilfunkbetreibers. Im Allgemeinen `Internet`, `MMS` oder `Standard`.

   d) Klicken Sie auf **Anwenden** und **Änderungen speichern**.
2. Nachdem Sie die APN-Pakete hochgeladen haben, müssen Sie sie den Technikergruppen zugänglich machen. So funktioniert es:
   a) Wählen Sie eine Technikergruppe aus.
   b) Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
   c) Wählen Sie unter **Verfügbarkeit der Zugriffspunkt-Einstellungen** die gewünschten Einstellungen im Feld rechts aus und klicken Sie auf **Hinzufügen**, um sie für die Gruppe verfügbar zu machen.
   d) Speichern Sie Ihre Änderungen.

Wie funktioniert dies für den Techniker? Der Techniker verwendet das Click2Fix-Widget **Mobilfunknetz** > **Netzwerkkonfiguration** in der Technikerkonsole, um die Einstellungen an den Kunden zu übertragen.

Konfigurieren der Website-Verknüpfungen

Sie können eine Liste mit Website-Verknüpfungen hochladen und den Technikergruppen zuweisen. Über die Registerkarte „Click2Fix“ können die Techniker die Verknüpfungen dann auf den Startbildschirm des Kunden übertragen, damit dieser auf häufig verwendete Websites zugreifen kann.

1. Laden Sie die Website-Verknüpfungen hoch, die die Techniker übertragen können sollen. So funktioniert es:
   a) Wählen Sie die Registerkarte **Globale Einstellungen** aus.
   b) Klicken Sie unter **Einstellungen für mobile Geräte** > **Website-Verknüpfungen** auf **Neu**.
   c) Geben Sie in das Feld **Symbolbezeichnung** einen Namen für das Symbol ein. Diesen Namen sehen die Techniker vor und nach der Übertragung und die Kunden danach.
   d) Geben Sie die **URL** ein, die die Techniker senden können sollen.

    **Wichtig:** Verwenden Sie das Format `http://` oder `https://`.

   e) Laden Sie das **Symbol** hoch, das die Techniker senden können sollen. Dieses Symbol sehen die Techniker vor und nach der Übertragung und die Kunden danach.

    **Wichtig:** Das Symbol muss folgende Voraussetzungen erfüllen:
   - .png-Format
   - Breite und Höhe identisch
   - Maximal 512 Pixel breit und hoch

    **Wichtig:** Vergessen Sie nicht, auf **Hochladen** zu klicken.

   f) Klicken Sie auf **Anwenden** und **Änderungen speichern**.
2. Nachdem Sie die Website-Verknüpfungen hochgeladen haben, müssen Sie sie den Technikergruppen zugänglich machen. So funktioniert es:
   a) Wählen Sie eine Technikergruppe aus.
   b) Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
   c) Wählen Sie unter **Verfügbarkeit der Website-Verknüpfungen** die gewünschten Verknüpfungen im Feld rechts aus und klicken Sie auf **Hinzufügen**, um sie für die Gruppe verfügbar zu machen.
   d) Speichern Sie Ihre Änderungen.

Wie funktioniert dies für den Techniker? Der Techniker verwendet das Click2Fix-Widget **Website-Verknüpfungen** in der Technikerkonsole, um die Website-Verknüpfungen an den Kunden zu senden.

Festlegen von Berechtigungen für die Konfiguration mobiler Geräte

Sie können festlegen, auf welche Gerätekonfigurationen die Techniker während einer Sitzung mit einem mobilen Gerät Zugriff haben sollen.

Diese Einstellungen gelten nur für Techniker, die eine Rescue+Mobile-Lizenz besitzen und Mitglied einer Technikergruppe mit der Berechtigung **Einstellungen für mobile Geräte konfigurieren** sind.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.

2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wählen Sie unter **Konfiguration mobiler Geräte** aus, auf welche Funktionen die Techniker bei Verwendung der Registerkarte „Gerätekonfiguration“ in der Technikerkonsole zugreifen dürfen. Diese Einstellungen gelten nicht für die Registerkarte „Click2Fix“.

Option	Beschreibung
E-Mail (IMAP/POP)	Techniker können die E-Mail-Einstellungen auf einem iOS- oder Windows-Mobile-Gerät ändern.
Exchange ActiveSync	Techniker können die Exchange-ActiveSync-Einstellungen auf einem iOS- oder Symbian-Gerät ändern.
Name des Zugriffspunktes (APN)	Techniker können die APN-Einstellungen (Zugriffspunkt) auf einem Android- oder iOS-Gerät ändern.
Passcode	Techniker können die Passcode-Einstellungen auf einem iOS-Gerät ändern.
Einschränkungen	Techniker können die Einschränkungen auf einem iOS-Gerät ändern.
Webclips	Techniker können Webclips auf ein iOS-Gerät pushen.
WLAN	Techniker können die WLAN-Einstellungen auf einem Android- oder iOS-Gerät ändern.

4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen speichern**, um für alle Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zu übernehmen.

Anpassen der Sitzungseinladungs-SMS

Sie können die SMS-Nachricht, die von den Technikern an mobile Geräte gesendet wird, um einen Kunden zu einer Rescue-Sitzung einzuladen, individuell anpassen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Geben Sie unter **Anpassung der Sitzungseinladungs-SMS** die gewünschten Werte ein:

Option	Beschreibung
Text vor der URL	Der über der Download-URL für das Applet angezeigte Text.
URL	Die URL, auf die der Empfänger klickt, um das Applet herunterzuladen.
Text nach der URL	Der unter der Download-URL für das Applet angezeigte Text. Er muss den Parameter für die Applet-Identifizierungsnummer enthalten: `$PINCODE$`

Option	Beschreibung
Android-Applet automatisch per SMS starten	Wählen Sie diese Option aus, um ein erneutes Herunterladen des Mobile-Applets zu verhindern, wenn dieses bereits auf dem Android-Gerät eines Kunden installiert ist. Ein SMS-Listener erkennt den empfangenen Sitzungscode und fordert den Kunden auf, die SMS zu akzeptieren und das Applet zu starten.

4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen speichern**, um für alle Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zu übernehmen.

Anpassen der Mobile-Applet-Darstellung

Das Logo, das Kunden mit Windows-Mobile- bzw. BlackBerry-Geräten angezeigt wird, kann vom Administrator geändert werden.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** bzw. die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Laden Sie unter **Kunden-Applet** das Logo hoch, das vom ausgewählten Kanal bzw. der Technikergruppe verwendet werden soll.

   Bei der Datei muss es sich um eine Bitmap (BMP) mit 78 x 32 Pixeln und einer maximalen Größe von 8192 Byte handeln.

   Tipp: Laden Sie die Logo-Vorlage herunter, um ein Beispiel-Logo zu erhalten, das alle Formatanforderungen erfüllt.

Festlegen der Optionen für das Mobile-Applet

Mit Hilfe dieser Einstellungen können Sie das Verhalten des Mobile-Applets steuern.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende Technikergruppe aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Treffen Sie unter **Mobile-Applet** Ihre Auswahl unter folgenden Optionen:

Option	Beschreibung	Unterstützte Plattformen
Benutzer eine Deinstallationsoption anbieten	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert wurde, haben Ihre Windows-Mobile- und Symbian-Kunden nach dem Ende jeder Sitzung die Möglichkeit, das Mobile-Applet zu	Windows Mobile Symbian

Option	Beschreibung	Unterstützte Plattformen
	deinstallieren. Der auf dem Bildschirm des Kunden angezeigte Text lautet: „Möchten Sie das Rescue-Applet für künftige Support-Sitzungen behalten?“	
Kundenspezifische Servicebedingungen anzeigen	Mit Hilfe dieser Funktion können Sie die Geschäftsbedingungen Ihres Unternehmens an das Gerät Ihres Kunden senden. Geben Sie die URL ein, unter der Ihre kundenspezifischen Servicebedingungen gespeichert sind. Wählen Sie **nur beim ersten Mal**, wenn Ihre Kunden die kundenspezifischen Servicebedingungen nur bei der ersten Nutzung Ihres Dienstes sehen sollen, danach aber nicht mehr. Wählen Sie **jedes Mal**, wenn Ihre Kunden die kundenspezifischen Servicebedingungen bei jeder Nutzung Ihres Dienstes sehen sollen.	Android Windows Mobile Symbian
Applet per SMS automatisch starten	Wählen Sie **Applet per SMS automatisch starten**, um ein erneutes Herunterladen des Mobile-Applets zu verhindern, wenn dieses bereits auf dem Windows-Mobile-Gerät des Kunden installiert ist. Ein SMS-Listener erkennt den empfangenen Sitzungscode und fordert den Kunden auf, die SMS zu akzeptieren und das Applet zu starten. Für Android-Geräte gibt es unter **Anpassung der Sitzungseinladungs-SMS** > **Android-Applet automatisch per SMS starten** eine ähnliche Einstellung.	Windows Mobile Symbian Android

4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen speichern**, um für alle Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zu übernehmen.

Google-Play-Link für Android-Sitzungen

Beim Verbindungsaufbau zu einem Android-Gerät können Techniker in die SMS-Einladung, die an den Kunden gesendet wird, einen Link zu einer Google-Play-Seite einfügen.

Angenommen, eine Firma namens „ACME Support“ möchte alle Kunden dazu bringen, die App „Rescue Mobile für ACME Support“ herunterzuladen. Dies geschieht ganz praktisch über den SMS-Link. Sie müssen die Kunden nicht dazu auffordern, Google Play zu öffnen und dort selbst nach der App zu suchen.

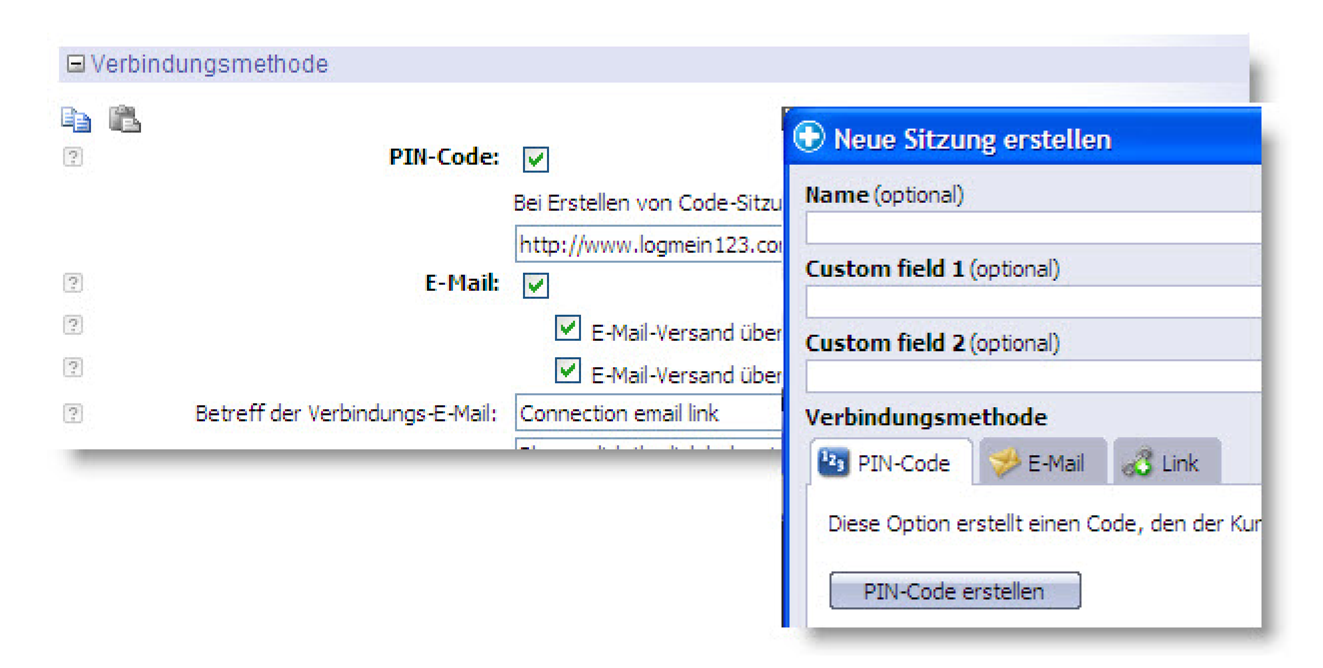
Pfad für den Schnellzugriff: Administratoren können den benutzerdefinierten Link unter **Globale Einstellungen** > **Eigene URL für Google Play** festlegen.

Wie funktioniert es? Wenn der Kunde die SMS-Einladung öffnet, sieht er keinen Link zu Google Play, sondern einen gewöhnlichen Rescue-Sitzungslink: `http://rescuemobile.com/xxxxxx`, wobei `xxxxxx` der PIN-Code für die Sitzung ist. Der Rescue-Dienst ermittelt, welcher Techniker den PIN-Code erstellt hat, und leitet den Kunden an den im Administrationscenter festgelegten Google-Play-Link weiter.

Sitzungsstart und -verwaltung

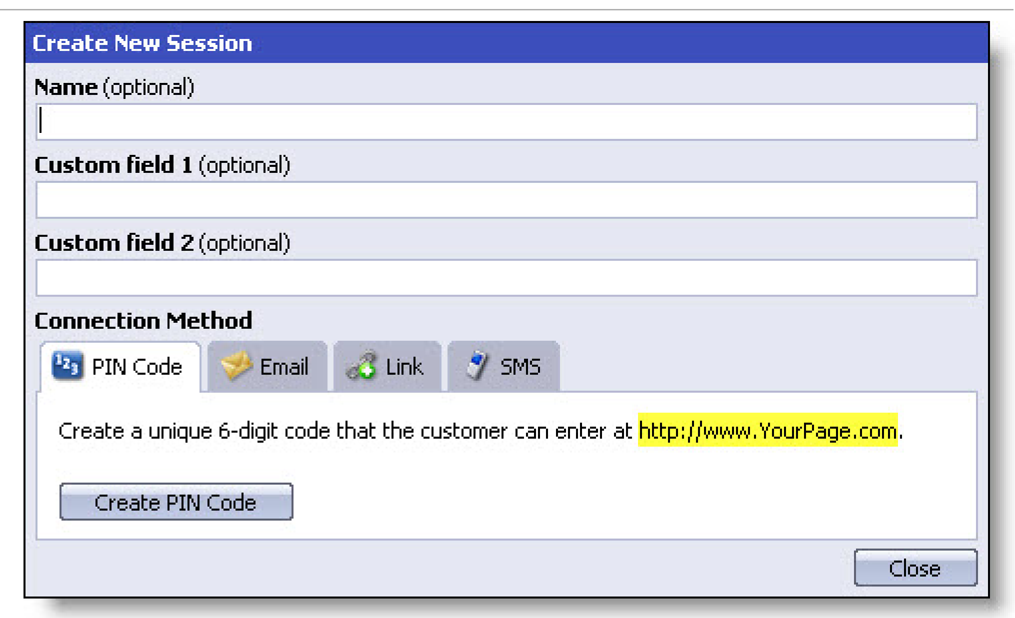
Festlegen der für die Techniker verfügbaren Verbindungsmethoden

Sie können festlegen, welche Verbindungsmethoden den Technikern im Dialogfeld **Neue Sitzung erstellen** der Technikerkonsole angezeigt werden sollen.



1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wählen Sie unter **Verbindungsmethode** die Verbindungsmethoden aus, die den Technikern zur Verfügung stehen sollen.

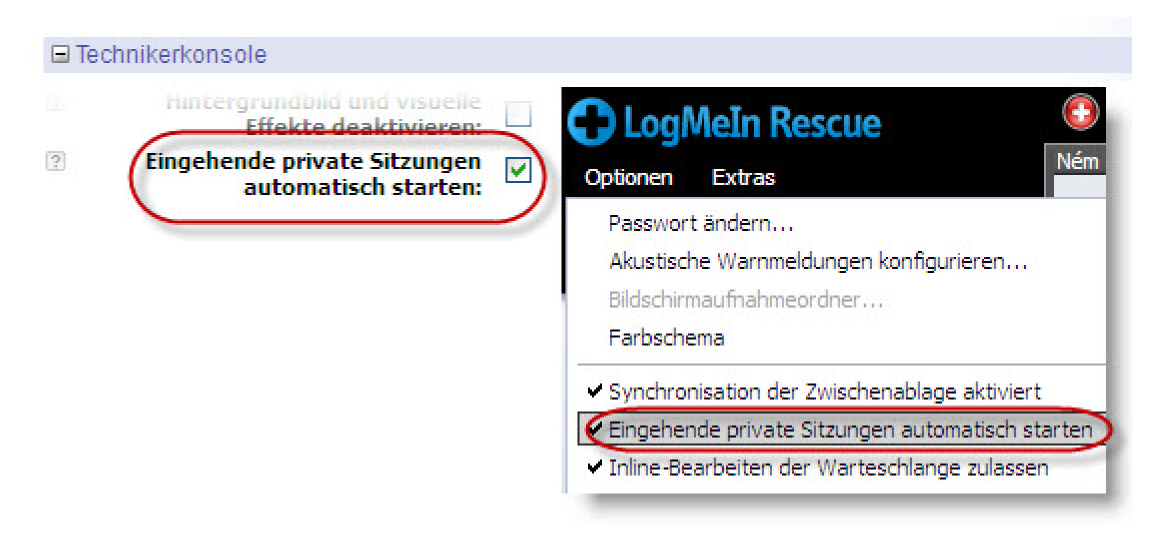
Option	Beschreibung
PIN-Code	Die Techniker dürfen die PIN-Code-Verbindungsmethode verwenden. Geben Sie die URL der Website an, auf der die Kunden den Sitzungs-PIN eingeben. Die Techniker sehen diesen Wert auf der Registerkarte „PIN-Code" des Dialogfelds „Neue Sitzung erstellen".

Option	Beschreibung
	 **Abbildung 1: Technikerkonsole, Dialogfeld „Neue Sitzung erstellen“ mit der Option Bei Erstellen von Code-Sitzungen folgende URL anzeigen**
E-Mail-Versand über Standard-Client zulassen	Die Techniker dürfen die E-Mail-Verbindungsmethode verwenden und die E-Mails über ihren Standard-E-Mail-Client versenden.
E-Mail-Versand über Rescue-Server zulassen	Die Techniker dürfen die E-Mail-Verbindungsmethode verwenden und die E-Mails über die LogMeIn-Rescue-Server versenden.
Betreff der Verbindungs-E-Mail	Die Standardbetreffzeile aller E-Mails mit Sitzungsverbindungslinks. Techniker können die Betreffzeile in ihrem E-Mail-Client ändern.
Text der Verbindungs-E-Mail	Der einleitende Standardtext aller E-Mails mit Sitzungsverbindungslinks. Techniker können den Text in ihrem E-Mail-Client ändern.
Link	Die Techniker dürfen die Link-Verbindungsmethode verwenden.
SMS	Techniker mit einer Rescue+Mobile-Lizenz dürfen die SMS-Verbindungsmethode verwenden.

4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen speichern**, um für alle Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zu übernehmen.

Automatischer Start aller privaten Sitzungen

Der Administrator kann festlegen, dass alle PIN-Code-, Link- und SMS-Sitzungen direkt vom Status „Verbindung wird hergestellt“ auf „Aktiv“ wechseln. Die Option **Eingehende private Sitzungen automatisch starten** kann von den Technikern in der Technikerkonsole daher nicht geändert werden.



1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wählen Sie unter **Technikerkonsole** die Option **Eingehende private Sitzungen automatisch starten**.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen speichern**, um für alle Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zu übernehmen.

Automatische Übertragung von Kanalsitzungen

Bei kanalbasierten Sitzungen können Sie die Wartezeit Ihrer Kunden verringern, indem Sie wartende Sitzungen automatisch an einen anderen Kanal übertragen. Sie können die Zeitverzögerung festlegen, bevor die Sitzung an den ausgewählten Kanal übertragen wird. Daraufhin kann es bis zu 90 Sekunden dauern, bis die eigentliche Übertragung abgeschlossen ist.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Gehen Sie unter **Sitzungsverwaltung** zu **Wartende Sitzungen automatisch übertragen**.
4. Legen Sie fest, wie lange (in Minuten) gewartet werden soll, bevor die Sitzung an den ausgewählten Empfangskanal übertragen wird.
5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

 **Hinweis:** Sie können diese Einstellung nicht für alle Kanäle speichern.

Den Technikern gegenüber wird der Status einer automatisch übertragenen Sitzung in der Warteschlange des ursprünglichen Kanals als **ausgehend** und in der Zielwarteschlange als **eingehend** angezeigt.

Automatischer Start von Kanalsitzungen

Bei kanalbasierten Sitzungen können Sie die Wartezeit Ihrer Kunden verringern, indem Sie Sitzungen automatisch beim am wenigsten beschäftigten Techniker (= jenem Techniker, der bei Aufnahme der Sitzung in die Warteschlange die wenigsten aktiven Sitzungen hat bzw. die längste Leerlaufzeit aufweist) aufrufen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wählen Sie unter **Sitzungsverwaltung** das Feld **Wartende Sitzungen automatisch starten**. Sitzungen werden nur automatisch gestartet, wenn der Techniker gerade weniger Sitzungen als die in der Dropdown-Liste **...weniger als X aktive Sitzungen** festgelegte Höchstanzahl bearbeitet.

    **Tipp:** Wenn Sie den Wert „10" eingeben, werden Sitzungen unabhängig von der Anzahl der aktiven Sitzungen eines Technikers automatisch gestartet.

4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

    **Hinweis:** Sie können diese Einstellung nicht für alle Kanäle speichern.

Verhindern der Sitzungsübertragung durch Techniker an nicht besetzte Kanäle

Administratoren können sicherstellen, dass die Techniker eine Sitzung nur an Kanäle übertragen können, in denen es verfügbare Techniker gibt.

Diese Funktion soll lange Wartezeiten für den Kunden verhindern, falls eine Sitzung an einen nicht besetzten Kanal übertragen wurde.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Aktivieren Sie unter **Sitzungsverwaltung** das Kästchen neben **Übertragung eingehender Sitzungen beschränken**.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellung für den aktuellen Kanal zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Kanälen speichern**, um die Einstellung für alle Kanäle in Ihrer Organisation zu übernehmen.

Ausschließen eines Technikers von der automatischen Aktivierung von Kanalsitzungen

Administratoren haben die Möglichkeit, die automatische Sitzungsaktivierung für einzelne Techniker außer Kraft zu setzen.

Diese Funktion ist in erster Linie für leitende Angestellte gedacht, die von der allgemeinen Sitzungszuteilung ausgeschlossen sein sollen. Nehmen wir beispielsweise an, dass sich ein Administrator als Techniker anmeldet, um andere Techniker mit Hilfe der Überwachungsfunktion der Technikerkonsole zu überwachen. Der Administrator soll nicht durch eingehende Kanalsitzungen gestört werden, also wählen Sie die Option **Sitzungen nie automatisch aktivieren** aus.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den Techniker aus, an den keine Kanalsitzungen weitergeleitet werden sollen.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Organisation** aus.
3. Wählen Sie **Sitzungen nie automatisch aktivieren** aus.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Planen der Geschäftszeiten und Festlegen des Kanalverhaltens bei „Kein Techniker verfügbar“

Sie können für die einzelnen Kanäle Geschäftszeiten festlegen und bestimmen, wie das System standardmäßig auf Anfragen reagieren soll, wenn gerade kein Techniker zur Verfügung steht.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Legen Sie unter **Kein Techniker verfügbar und Terminplanung** die **Anfangszeit** und die **Endzeit** Ihres Arbeitstages fest.
4. Wählen Sie die für die gewählten Geschäftszeiten gültige **Zeitzone**.
5. Entfernen Sie das Häkchen neben jedem Tag, der *nicht* als Arbeitstag gelten soll.
6. Legen Sie fest, wie das System standardmäßig auf Sitzungsanfragen reagieren soll, **wenn während der Geschäftszeiten kein Techniker verfügbar ist** bzw. wenn sie **außerhalb der Geschäftszeiten** eintreffen.

Option	Beschreibung
Sitzungen aufrecht erhalten	Wählen Sie **Sitzungen aufrecht erhalten** aus, wenn alle Sitzungen auch dann in der Warteschlange verbleiben sollen, wenn kein Techniker online und verfügbar ist.
Techniker per E-Mail über ausstehende Sitzungen benachrichtigen	Wählen Sie **Techniker per E-Mail über ausstehende Sitzungen benachrichtigen** aus, um den zuständigen Technikern eine E-Mail zu schicken, wenn eine Supportanfrage eingeht, aber gerade kein Techniker angemeldet ist. Es wird eine E-Mail-Nachricht von alerts@LogMeInRescue.com an all jene Techniker gesendet, die diese Supportanfrage bearbeiten könnten.

Option	Beschreibung
Sitzungen abbrechen und dem Kunden diese Webseite anzeigen	Wählen Sie **Sitzungen abbrechen und dem Kunden diese Webseite anzeigen** aus, wenn eine bestimmte Webseite für den Kunden angezeigt werden soll, wenn gerade kein Techniker verfügbar ist. Geben Sie die URL der anzuzeigenden Webseite in das entsprechende Feld ein.

7. Speichern Sie Ihre Änderungen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um das Formular für den aktuellen Kanal zu aktivieren.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Kanälen speichern**, um für alle Kanäle in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zu übernehmen.

Festlegen des Verhaltens bei „Kein Techniker verfügbar“ für private Sitzungen

Sie können festlegen, wie das System standardmäßig auf Anfragen reagieren soll, wenn gerade kein Techniker zur Verfügung steht.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Treffen Sie unter **Es steht kein Techniker zur Verfügung** Ihre Auswahl unter folgenden Optionen:

Option	Beschreibung
Sitzungen aufrecht erhalten	Wählen Sie **Sitzungen aufrecht erhalten** aus, wenn alle Sitzungen auch dann in der Warteschlange verbleiben sollen, wenn kein Techniker online und verfügbar ist.
Techniker per E-Mail über ausstehende Sitzungen benachrichtigen	Wählen Sie **Techniker per E-Mail über ausstehende Sitzungen benachrichtigen** aus, um den zuständigen Technikern eine E-Mail zu schicken, wenn eine Supportanfrage eingeht, aber gerade kein Techniker angemeldet ist. Es wird eine E-Mail-Nachricht von alerts@LogMeInRescue.com an all jene Techniker gesendet, die diese Supportanfrage bearbeiten könnten.
Sitzungen abbrechen und dem Kunden diese Webseite anzeigen	Wählen Sie **Sitzungen abbrechen und dem Kunden diese Webseite anzeigen** aus, wenn eine bestimmte Webseite für den Kunden angezeigt werden soll, wenn gerade kein Techniker verfügbar ist. Geben Sie die URL der anzuzeigenden Webseite in das entsprechende Feld ein.

4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen speichern**, um für alle Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zu übernehmen.

Einrichten der Zeitüberschreitungen und Warnmeldungen

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** bzw. die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Treffen Sie unter **Zeitüberschreitungen** Ihre Auswahl unter folgenden Optionen:

Option	Beschreibung
Gültigkeitsdauer für privaten Code	Der Zeitraum, für den ein Code bzw. Link gültig bleibt. Wenn ein Kunde versucht, nach Ablauf dieses Zeitraums eine Sitzung zu starten, erhält er eine Nachricht mit dem Hinweis, dass der Code bzw. Link abgelaufen ist.
Sitzungen im Verbindungsaufbau aus Warteschlange löschen nach	Der Zeitraum, für den Sitzungen, die sich gerade im Verbindungsaufbau befinden, gültig sind. Die Sitzung wird nach Ablauf des angegebenen Zeitraums aus der Warteschlange der Technikerkonsole gelöscht.
Wartende Sitzungen aus Warteschlange löschen	Der Zeitraum in Minuten, nach dem eine wartende Sitzung (eine Sitzung in einer Warteschlange, die noch nicht aufgerufen wurde) aus der Warteschlange eines Technikers gelöscht wird. Die Sitzung wird in Rot angezeigt, bevor sie gelöscht wird. Der Zeitraum kann zwischen 1 und 999 Minuten betragen. Der Wert 0 bedeutet, dass Sitzungen nie automatisch beendet werden.
Zeitlimit für Leerlauf während einer aktiven Sitzung	Die Zeitdauer in Minuten, nach der eine aktive Sitzung beendet wird, wenn vom Techniker oder Kunden keine Aktion durchgeführt wird. Bestimmte Prozesse verhindern eine Zeitüberschreitung, darunter: eine aktive Fernsteuerungs-, Bildschirmfreigabe- oder Datei-Manager-Sitzung; eine ausstehende Dateiübertragung, ein offener Speicherdialog oder eine ausstehende Calling-Card-Installation. Der Zeitraum kann zwischen 1 und 999 Minuten betragen. Der Wert 0 bedeutet, dass eine aktive Sitzung niemals automatisch beendet wird. Angehaltene Sitzungen werden nicht automatisch beendet.
Zeitbegrenzungs-Warnmeldungen	Verwenden Sie vordefinierte Farben, um Warnmeldungen zu Zeitüberschreitungen und wartenden Sitzungen hervorzuheben. Die Verbindungs- und/oder Wartezeiten können in Sekunden eingegeben werden. Sie können außerdem mehrere Warnmeldungen einrichten, um wartende Sitzungen in der Technikerkonsole höherzustufen.

4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für den aktuellen Kanal oder die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen bzw. Kanälen speichern**, um allen Kanälen oder Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zuzuweisen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.

Überwachen und Bearbeiten von Sitzungen

Supportsitzungen mit LogMeIn Rescue werden von den Administratoren über die Registerkarte „Sitzungen“ verwaltet. Eine Sitzung kann direkt über die Registerkarte **Sitzungen** gestartet, übertragen, beendet und angehalten werden.

Anzeigen von Sitzungsinformationen

LogMeIn-Support-Sitzungen können von den Administratoren über die Registerkarte „Sitzungen“ verwaltet werden. Eine Sitzung kann direkt über die Registerkarte „Sitzungen“ gestartet, übertragen, beendet und angehalten werden.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die **Technikergruppe**, den **Kanal** oder den **Techniker** aus, deren/dessen Sitzungsinformationen Sie anzeigen möchten.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Sitzungen** aus.
   Sitzungen werden für die ausgewählte Technikergruppe, den Kanal oder den Techniker angezeigt. Sie sehen einen einfachen Schnappschuss der aktiven und wartenden Sitzungen mit dem Namen des bearbeitenden Technikers/der Techniker, den Beginnzeiten der Sitzungen sowie der Information, ob es sich um eine Kanal- oder eine private Sitzung handelt.



Tipp: Um Sitzungsinformationen für andere Technikergruppen, Kanäle oder Techniker anzuzeigen, wählen Sie einfach im Organisationsbaum ein neues Objekt aus. Die Registerkarte „Sitzung“ wird daraufhin aktualisiert.

Starten einer Sitzung

Sitzungen können direkt über die Registerkarte **Sitzungen** des Administrationscenters manuell gestartet werden.

1. Wählen Sie in der Sitzungsliste auf der Registerkarte **Sitzung** die gewünschte Sitzung aus und klicken Sie auf **Starten**.
   Das Dialogfeld „Sitzungsbeginn“ wird angezeigt.
2. Wählen Sie die Technikergruppe, den Techniker oder den Kanal aus, für die/den Sie die Sitzung starten möchten.
   Sie werden aufgefordert, Ihre Auswahl zu bestätigen.
3. Klicken Sie auf **OK**, um die Sitzung zu starten.
   Die Sitzung erscheint nun in der Sitzungsliste der Technikergruppe, des Technikers oder des Kanals, für die/den sie gestartet wurde.

   Tipp: Unter Umständen müssen Sie auf **Aktualisieren** klicken, um die Änderungen zu sehen.

Übertragen von Sitzungen

Sitzungen können direkt über die Registerkarte **Sitzungen** des Administrationscenters manuell übergeben werden.



Nicht vergessen!: Sitzungen mit mobilen Geräten können nur an Techniker mit gültigem Abonnement für Rescue + Mobile übertragen werden.

1. Wählen Sie aus der Sitzungsliste auf der Registerkarte **Sitzung** die gewünschte Sitzung aus und klicken Sie auf **Übertragen**.
   Das Dialogfeld „Sitzung übertragen" wird angezeigt.
2. Geben Sie in das Feld **Kommentar** eine Beschreibung ein (z. B. den Grund für die Übertragung oder eine kurze Zusammenfassung des Falls).
3. Wählen Sie die Technikergruppe, den Techniker oder den Kanal aus, an die/den Sie die Sitzung übertragen möchten.
   Sie werden aufgefordert, Ihre Auswahl zu bestätigen.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Übertragung zu starten.
   Die Sitzung erscheint nun in der Sitzungsliste der Technikergruppe, des Technikers oder des Kanals, an die/den sie übertragen wurde.

   Tipp: Unter Umständen müssen Sie auf **Aktualisieren** klicken, um die Änderungen zu sehen.

Die Sitzung wird in der Warteschlange des ursprünglichen Technikers als „Übertragen" angezeigt. Im Feld **Übertragen durch** sind außerdem alle Kommentare zu sehen, die vom Administrator während der Übertragung hinzugefügt wurden.

Verwalten unbeaufsichtigter Computer

Informationen zum unbeaufsichtigten Zugriff

Beim unbeaufsichtigten Zugriff können Techniker eine Verbindung zu einem Ferncomputer herstellen, auch wenn der Benutzer nicht anwesend ist.

In vielen Fällen können Techniker ein bestimmtes Problem nicht in einer Rescue-Sitzung lösen, z. B. weil es zu kompliziert ist oder der Kunde seinen Computer benötigt. Der Techniker und der Kunde könnten theoretisch einen Termin für eine zweite Sitzung vereinbaren. Doch ist es praktischer, wenn der Techniker seine Arbeit zu einem späteren, für alle Beteiligten passenderen Zeitpunkt fortsetzen kann – selbst wenn der Kunde nicht anwesend ist.

Zuweisen oder Löschen unbeaufsichtigter Computer

Über die Registerkarte „Computer" können Sie unbeaufsichtigte Computer verwalten, auf die eine Organisationseinheit Zugriff hat.

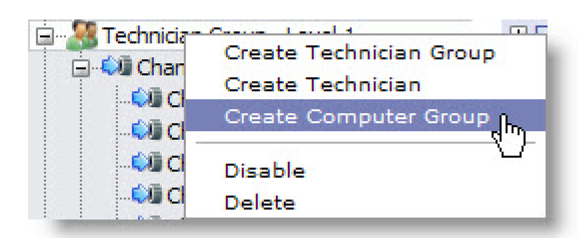
Wenn ein Kunde einem Techniker die Berechtigung für den unbeaufsichtigten Zugriff erteilt, wird der Rescue-Organisation ein Computer hinzugefügt.

Als Name des Computers während der Sitzung, für die der unbeaufsichtigte Zugriff aktiviert wurde, gilt der Eintrag im Feld **Name**.

1. Wählen Sie den Stamm **Techniker** oder **Technikergruppe** im Organisationsbaum aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Computer** aus.
   Eine Liste aller der ausgewählten Einheit zugewiesenen, für den unbeaufsichtigten Zugriff freigegebenen Computer wird angezeigt.
3. Wählen Sie Computer aus, und wählen Sie dann eine Aktion aus:
   - Mit **Kopieren** können Sie die ausgewählten Computer einer weiteren Techniker- oder Computergruppe zuweisen, ohne die aktuellen Zuweisungen aufzuheben.
   - Mit **Verschieben** können Sie die ausgewählten Computer einer anderen Techniker- oder Computergruppe zuweisen.
   - Klicken Sie auf **Löschen**, um die ausgewählten Zuweisungen zu entfernen. Alle anderen Zuweisungen sind auch weiterhin in Kraft.
   - Um den unbeaufsichtigten Zugriff auf einen bestimmten Computer aufzuheben, wählen Sie alle Zuweisungen aus, und klicken Sie auf **Löschen**.
4. Bestätigen Sie Ihre Aktion.
   Die neue Zuweisung wird im Organisationsbaum und auf der Registerkarte „Computer" angezeigt.

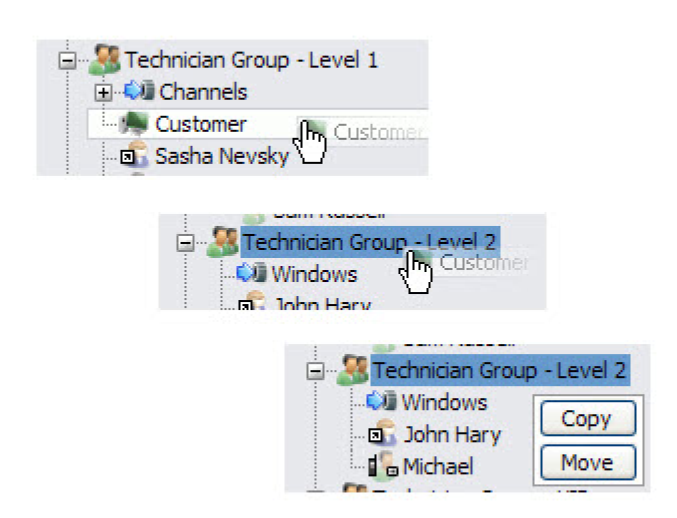


Tipp: Zum Erstellen einer Computergruppe klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine **Technikergruppe**, und wählen Sie **Computergruppen erstellen** aus.



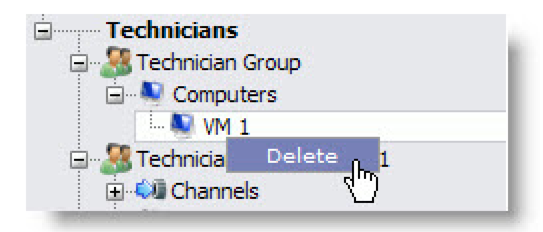


Tipp: Weisen Sie einzelne Computer per Drag-and-Drop zu Technikergruppen, Computergruppen oder Technikern zu.





Tipp: Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Element, um eine einzelne Zuweisung zu löschen.



Festlegen der Authentifizierungsmethode für den unbeaufsichtigten Zugriff

Sie müssen entscheiden, wie die Authentifizierung von Technikern beim Zugriff auf einen unbeaufsichtigten Computer erfolgen soll.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.

3. Aktivieren oder deaktivieren Sie unter **Unbeaufsichtigter Zugriff** die Option **Techniker gibt Administrator-Zugangsdaten zu Beginn jeder Sitzung ein**:

   - Wenn Sie dieses Kontrollkästchen abwählen, dürfen sich die Techniker mit den Zugangsdaten des Kunden auf dem unbeaufsichtigten Computer anmelden. Dies ist die Standardeinstellung.

     Wichtig: Die Dauer des unbeaufsichtigten Zugriffs ist bei der Authentifizierung mittels Kunden-Zugangsdaten auf zwei Wochen beschränkt.

   - Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, müssen die Techniker zu Beginn jeder unbeaufsichtigten Sitzung gültige Administrator-Zugangsdaten eingeben.

4. Speichern Sie Ihre Änderungen.

   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen speichern**, um für alle Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zu übernehmen.

Überwachen eines Techniker-Desktops

Überwachen des Desktops eines Technikers

Über die LogMeIn-Rescue-Technikerkonsole können Administratoren den Desktop von Technikern in ihrer Organisation einsehen.

Anforderungen:

- Diese Funktion steht Master-Administratoren oder Administratoren zur Verfügung, die sowohl über eine Administrator- als auch eine Technikerlizenz verfügen.
- Sowohl der Administrator als auch der überwachte Techniker müssen eine Version der Technikerkonsole ausführen, zu deren Funktionsumfang die Technikerüberwachung gehört.
- Master-Administratoren können alle Techniker einer Organisation überwachen.
- Administratoren können alle Techniker einer Technikergruppe überwachen, für die sie über Administratorrechte verfügen.



Beschränkung: Die Desktops von Technikern, die die Technikerkonsole auf einem Mac ausführen, können nicht überwacht werden.



Nicht vergessen!: Die Technikerüberwachung wird über die Technikerkonsole und nicht im Administrationscenter gestartet.

1. Klicken Sie in der Sitzungs-Symbolleiste der Technikerkonsole auf die Schaltfläche **Überwachung**.

   Das Dialogfeld **Techniker überwachen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie im Dialogfeld **Techniker überwachen** den gewünschten Techniker aus.

   Hinweis: Die im Dialogfeld **Techniker überwachen** angezeigte Technikerliste hängt von einer vom Rescue-Administrator gewährten Berechtigung ab.

   Optional: In großen Organisationen können Sie über das Feld **Filter** nach bestimmten Technikern suchen.
3. Klicken Sie auf **OK**.
   Es wird eine Verbindung zum Computer des Technikers hergestellt und im Arbeitsbereich erscheint eine neue Sitzungs-Registerkarte mit dem Namen des Technikers.
4. Sie müssen sich auf dem Computer des Technikers authentifizieren. Wählen Sie auf der Registerkarte „Sitzung“ mit dem Namen des Technikers eine Authentifizierungsmethode.

   - Wählen Sie **Aktuelle Anmeldeinformationen verwenden** aus, um die Windows-Zugangsdaten zu senden, mit denen Sie sich bei Ihrer laufenden Windows-Sitzung angemeldet haben. Sie müssen Windows-Administratorrechte oder andere Benutzerrechte auf dem Zielcomputer besitzen.
   - Wählen Sie **Benutzername und Passwort** aus, um auf dem Zielcomputer andere Zugangsdaten mit gültigen Benutzerrechten zu verwenden.



Tipp: Wenn in das Feld **Benutzername** der Domain-Name eingegeben werden muss, können Sie die Eingabe in einem der folgenden Formate vornehmen: `benutzername@domain` oder `domain\benutzername`.

- Wählen Sie **Autorisierung anfordern** aus, um vom Techniker die Berechtigung zum Überwachen seines Desktops zu erhalten.

5. Klicken Sie auf **Überwachung starten**.
   Auf der Registerkarte „Sitzung“ im Arbeitsbereich Ihrer Technikerkonsole wird der Desktop des Technikers angezeigt.

Einrichten der Optionen für die Technikerüberwachung

Sie können Authentifizierungsanforderungen für Administratoren einrichten, die den Desktop eines Technikers überwachen möchten. Außerdem können Sie festlegen, wie Techniker benachrichtigt werden, wenn diese überwacht werden.

1. Wählen Sie die Registerkarte **Globale Einstellungen** aus.
2. Treffen Sie unter **Technikerüberwachung** Ihre Auswahl unter folgenden Optionen:

Option	Beschreibung
Für Authentifizierung erforderliche Zugangsdaten	Wählen Sie diese Option, um die Überwachung nur jenen Benutzern, die auf dem Computer des zu überwachenden Technikers ein Administratorkonto besitzen, zu gestatten. Wählen Sie **Beliebiger Benutzer**, um die Überwachung allen Benutzern, die auf dem Computer des zu überwachenden Technikers ein Benutzerkonto besitzen, zu gestatten.
Techniker bei PC-Überwachung benachrichtigen	Wählen Sie diese Option, wenn überwachte Techniker eine Benachrichtigung erhalten sollen, dass sie gerade überwacht werden. Wenn die Benachrichtigung deaktiviert ist, sieht der Techniker eine Meldung mit einer Liste jener Benutzer, die zur Überwachung seines Desktops ohne vorherige Benachrichtigung berechtigt sind.

3. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
   Die Einstellungen werden für alle Administratoren in Ihrer Rescue-Organisation übernommen.

Steuerung des Technikerstatus

Verwalten des Technikerstatus (maximale Sitzungsanzahl, Beschäftigt, Abwesend, automatische Abmeldung)

Rescue bietet Ihnen eine Reihe von Einstellungen, über die Sie den Status Ihrer Techniker steuern können.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Treffen Sie unter **Technikerkonsole** Ihre Auswahl unter folgenden Optionen:

Option	Beschreibung
Techniker können maximal X aktive Sitzungen bearbeiten	Legen Sie fest, wie viele Sitzungen ein Techniker höchstens gleichzeitig ausführen darf. Wenn die maximale Anzahl erreicht wurde, kann der Techniker keine neuen Sitzungen aktivieren.
Techniker automatisch in Status „Beschäftigt" bei Abwicklung von mehr als X aktiven Sitzungen	Sitzungen können nicht an Techniker mit dem Status „Beschäftigt" übertragen werden, aber ein Techniker mit dem Status „Beschäftigt" kann sich alle Sitzungen in seiner Warteschlange anzeigen lassen und neue Sitzungen aufrufen.
Techniker automatisch in Status „Abwesend" nach X min Inaktivität	Sitzungen können nicht an Techniker mit dem Status „Abwesend" übertragen werden, aber ein Techniker mit dem Status „Abwesend" kann sich alle Sitzungen in seiner Warteschlange anzeigen lassen und neue Sitzungen aufrufen.
Automatische Abmeldung nach X Min. Inaktivität	Die Inaktivität gilt als die Zeit, während der im Browser, in dem die Technikerkonsole ausgeführt wird, keine Aktionen ausgeführt werden. Bestimmte in der Technikerkonsole ausgeführte Prozesse können eine automatische Abmeldung verhindern, darunter: eine aktive Fernsteuerungs-, Bildschirmfreigabe- oder Datei-Manager-Sitzung; eine ausstehende Dateiübertragung oder ein offener Speicherdialog.

4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen speichern**, um für alle Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zu übernehmen.

Anpassen der Benutzeroberfläche der Technikerkonsole

Siehe auch:

- *Ausblenden deaktivierter Funktionen* auf Seite 18
- *Festlegen der für die Techniker verfügbaren Verbindungsmethoden* auf Seite 41
- *Einrichten von benutzerdefinierten Feldern* auf Seite 59

Externes Wissensportal

Sie können einen Link zu einer Informationsquelle hinzufügen, die Technikern bei ihrer Arbeit behilflich sein könnte – etwa eine Datenbank, Dokumentation oder andere nützliche Supportmaterialien. Im Menü der Technikerkonsole sehen Ihre Techniker oben links einen neuen Link.



Abbildung 2: Beispiel für einen benutzerdefinierten Infolink

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Gehen Sie unter **Wissensportale** zu **Externes Wissensportal**.
4. Wählen Sie **Link im Technikerkonsolenmenü anzeigen**, um die Funktion zu aktivieren.
5. Geben Sie den **Namen des Links** ein, wie er in der Technikerkonsole angezeigt werden soll.
6. Geben Sie in das Feld **Link öffnet neues Fenster auf** die URL der Website ein, die geöffnet wird, wenn der Techniker auf den Link in der Technikerkonsole klickt.
7. Speichern Sie Ihre Änderungen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen speichern**, um für alle Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zu übernehmen.

Integriertes Wissensportal

Administratoren können eine URL definieren, die dann von den Technikern innerhalb der Technikerkonsole geöffnet werden kann.

Diese Funktion fügt ein modifiziertes Internet-Explorer-Browserfenster in die Technikerkonsole ein. Das Fenster lässt sich für eine beliebige URL konfigurieren.



Festlegen der URL für das integrierte Wissensportal

Die URL für das integrierte Wissensportal wird im Administrationscenter für jede Technikergruppe einzeln festgelegt.

Pfad für den Schnellzugriff: **Registerkarte „Einstellungen"** > **Wissensportale** > **Integriertes Wissensportal**

Bei Sitzungsstart öffnen	Der angegebene Link wird geöffnet, wenn eine Sitzung den Status „Aktiv" erhält.
Beim Start öffnen	Der angegebene Link wird beim Aufrufen der Technikerkonsole geöffnet und bleibt bis zur ersten Sitzung offen.

Sie können auch Sitzungsdaten an die URL senden, indem Sie folgende Parameter anhängen:

- `$cfield0$` Name des Kunden
- `$cfield1$` Benutzerdefiniertes Feld 1
- `$cfield2$` Benutzerdefiniertes Feld 2
- `$cfield3$` Benutzerdefiniertes Feld 3
- `$cfield4$` Benutzerdefiniertes Feld 4
- `$cfield5$` Benutzerdefiniertes Feld 5
- `$platform$` Plattform
- `$sessionid$` Sitzungs-ID
- `$techid$` Techniker-ID
- `$techdescr$` Beschreibung des Technikers
- `$techemail$` Techniker-E-Mail

- `$techname$` Technikername
- `$techssoid$` SSO-ID des Technikers
- Beispiel: `http://myurl.com/$techid$`

Einrichten von benutzerdefinierten Feldern

Benennen von benutzerdefinierten Feldern

Die benutzerdefinierten Felder ermöglichen es Ihnen, Informationen über Ihre Kunden oder Sitzungen zu erfassen. Wählen Sie die Namen der Felder, die in den Berichten und in der Technikerkonsole angezeigt werden sollen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Globale Einstellungen** aus.
3. Legen Sie unter **Benutzerdefinierte Felder** die Namen der einzelnen Felder fest.

Option	Beschreibung
Name für Namensfeld	Dieses Feld dient als primäre Sitzungskennung. Manche Organisationen möchten vielleicht anstelle eines vorgegebenen Namens eine Mitarbeiternummer oder einen ID-Code verwenden.
Name für benutzerdefinierte Felder	Diese dienen als weitere Sitzungskennungen. Techniker können diese Felder als Spalten in ihre Sitzungsliste einfügen. Techniker, die die Berechtigung zum Inline-Bearbeiten der Warteschlange haben, können die in diese Felder eingegebenen Werte während einer Sitzung ändern.

4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Bei Kanalsitzungen werden die Feldwerte vom Kunden eingegeben; bei privaten Sitzungen durch den Techniker.

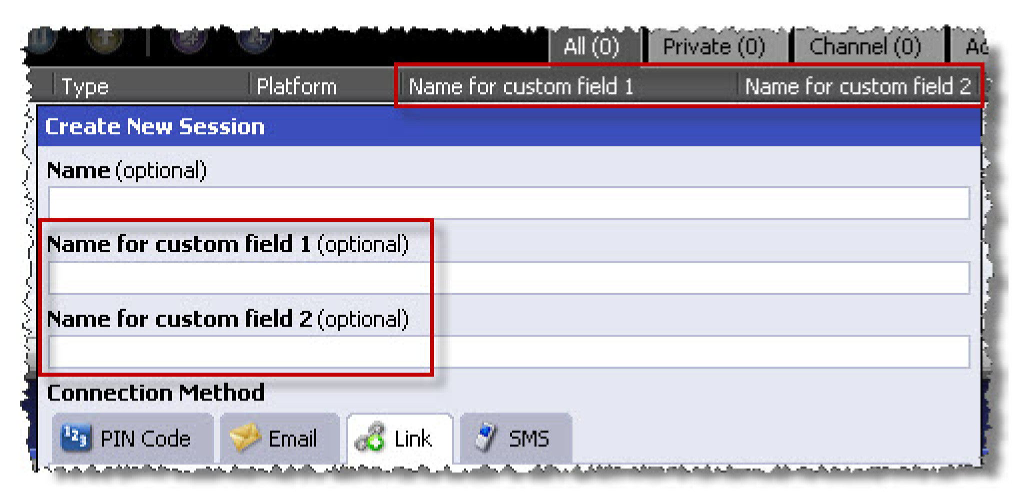


Abbildung 3: Darstellung benutzerdefinierter Felder in der Technikerkonsole



Hinweis: Um die benutzerdefinierten Felder in einem Kanalformular umzubenennen, müssen Sie den Code für die **benutzerdefinierten Live-Support-Formulare** bearbeiten, wenn Sie diese in Ihre Website integrieren. Siehe *Freischalten von Kanälen* auf Seite 24.



Nicht vergessen!: Die für den Organisationsbaum des Administrationscenters, die Namen der Kanäle und die benutzerdefinierten Felder auf der Registerkarte „Globale Einstellungen“ verwendete Standardsprache ist von der Sprache abhängig, die verwendet wurde, als Sie Ihr LogMeIn-Rescue-Konto angelegt haben. Diese Funktion verhindert ungewollte Änderungen an den Namen Ihrer benutzerdefinierten Felder und Einheiten des Organisationsbaums.

Aktivieren der benutzerdefinierten Felder für private Sitzungen

Benutzerdefinierte Felder werden in der Technikerkonsole im Dialogfeld „Neue Sitzung erstellen“ angezeigt. Der Techniker kann sie sehen, während er eine neue Sitzung erstellt.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Treffen Sie unter **Benutzerdefinierte Felder (private Sitzungen)** Ihre Auswahl unter folgenden Optionen:
   - Wählen Sie **Aktiviert**, um ein benutzerdefiniertes Feld zu aktivieren. Es wird im Dialogfeld „Neue Sitzung erstellen“ angezeigt.
   - Wählen Sie für jedes Feld, das vor dem Erstellen einer neuen Sitzung vom Techniker ausgefüllt werden muss, die Option **Obligatorisch**.
   - Wählen Sie **Freier Text**, wenn die Techniker in das Textfeld des benutzerdefinierten Feldes einen beliebigen Text (bis zu 64 Zeichen) eingeben können.
   - Wählen Sie **Dropdown**, um in ein Feld Dropdown-Listen und Auswahlmöglichkeiten einzufügen.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen speichern**, um für alle Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zu übernehmen.

Festlegen der Standardeinstellungen für die Fernsteuerung

Konfigurieren der Bildschirmaufnahme

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Treffen Sie unter **Bildschirmaufnahmen** Ihre Auswahl unter folgenden Optionen:

Option	Beschreibung
Automatische Bildschirmaufnahme	Wählen Sie diese Option, um alle von Mitgliedern der gewählten Technikergruppe durchge Fernsteuerungs- und Desktopansichtssitzungen aufzuzeichnen.
Fernsteuerung zulassen, wenn Bildschirmaufnahme nicht gespeichert werden kann	Wählen Sie diese Option aus, um Technikern auch dann die Fernsteuerung zu gestatten, we Sitzung nicht aufgezeichnet werden kann. Wenn Sie diese Option deaktivieren, lässt sich di Fernsteuerung nur starten, wenn eine Aufzeichnung auf dem Computer des Technikers ges werden kann. Die Fernsteuerung wird außerdem beendet, falls während der Bildschirmaufna Fehler auftritt.
Speicherort für Bildschirmaufnahmen	Legen Sie einen zentralen Speicherort fest, an dem die aufgezeichneten Sitzungen gespeic werden sollen. Sie können sie lokal, an einem Speicherort im Netzwerk oder auf einem FTP oder HTTPS-Server ablegen. Beispiele: • Netzwerk: `\\Computer\Verzeichnispfad`. Beispielsweise `\\Support\Aufnahmen` • Lokal: `C:\Aufnahmen` • Externer Server: `<Protokoll>://<Benutzername>:<Passwort>@<Domain>:<Port><Pfad><Zusat` wobei `<Protokoll>` FTP, HTTP oder HTTPS sein kann. Beispielsweise `ftp://Benutzername:Passwort@Firma.org:21/Aufnahmen`  **Beschränkung:** Techniker, die die Technikerkonsole auf einem Mac nutzen, können Bildschirmaufnahmen nicht auf einen HTTP- oder HTTPS-Server hochladen.  **Tipp:** Benutzername und Passwort in der URL werden nur benötigt, wenn der Host od eine Authentifizierung erfordert. Wenn in der URL keine Zugangsdaten angegeben si die Technikerkonsole danach. Zugangsdaten in der URL sind erlaubt, jedoch nicht em
Verzögertes Hochladen von Bildschirmaufnahmen	Bildschirmaufnahmen werden standardmäßig in Echtzeit – während die Sitzung stattfindet – Speicherort für Bildschirmaufnahmen hochgeladen. Dies funktioniert problemlos in Umgebu großer Brandbreite, könnte aber zu Leistungsengpässen führen, wenn der Techniker über e langsamere Verbindung verfügt. Wählen Sie **Verzögertes Hochladen von Bildschirmaufna** um alle Bildschirmaufnahmen zunächst auf der lokalen Festplatte des Technikers zu speich sie dann an den Speicherort für Bildschirmaufnahmen hochzuladen, wenn mehr Bandbreite v ist. Wird die Technikerkonsole während des Hochladens einer Datei geschlossen, so wird de nach dem Neustart der Technikerkonsole ebenfalls neu gestartet. Wenn Sie als **Speicheror**

Option	Beschreibung
	Bildschirmaufnahmen FTP, HTTP oder HTTPS wählen, wird das verzögerte Hochladen una von Ihren Einstellungen automatisch aktiviert.
Dateiformat	Aufgenommene Sitzungen können als AVI-Dateien oder im RCREC-Format gespeichert wer RCREC ist ein proprietäres Format von LogMeIn, das mit dem Rescue *AVI Converter* in AVI umgewandelt werden muss. Jede AVI-Option resultiert in einer ähnlichen Dateigröße, ledig Farbe und Glätte kommt es zu Variationen. Probieren Sie die verschiedenen Optionen aus, für Ihre Zwecke optimale Option zu ermitteln. Der LogMeIn Encoder (RASC) wurde entwicke maximale Qualität zu erzielen, benötigt für die Wiedergabe jedoch das *LogMeIn-Codec*. Zum A Ihrer Aufnahmen ist der für den ausgewählten AVI-Typ passende Codec erforderlich.

4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen speichern**, um für alle Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zu übernehmen.

Konfigurieren der Zwischenablagensynchronisation

Sie können festlegen, wie die Zwischenablage während der Fernsteuerung synchronisiert werden soll.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Gehen Sie unter **Technikerkonsole** zu **Synchronisation der Zwischenablage** und treffen Sie Ihre Auswahl unter folgenden Optionen:
   - Wählen Sie **Gemeinsame Zwischenablage für alle Sitzungen**, um es Technikern zu erlauben, während verschiedener Sitzungen kopierte Objekte zu speichern.
   - Wählen Sie **Individuelle Zwischenablage für jede Sitzung**, um sicherzustellen, dass während einer Sitzung kopierte Daten zwar auf dem Computer des Technikers, aber keinesfalls auf dem Computer eines anderen Kunden eingefügt werden können.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen speichern**, um für alle Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zu übernehmen.

Deaktivieren des Hintergrundbildes für alle Fernzugriffssitzungen

Sie können erzwingen, dass das Hintergrundbild des Kunden und all seine Benutzeroberflächeneffekte während Fernsteuerungssitzungen deaktiviert sind. Zu den Benutzeroberflächeneffekten zählen Übergangseffekte (ausblenden, scrollen), Menüschatten und Nachspanneffekte beim Ziehen von Fenstern.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wählen Sie unter **Technikerkonsole** die Option **Hintergrundbild und visuelle Effekte deaktivieren**.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.
    - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
    - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.
    - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen speichern**, um für alle Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zu übernehmen.

Das Kontrollkästchen **Hintergrundbild und visuelle Effekte deaktivieren** in der Technikerkonsole wird deaktiviert. Hintergrundbilder und Effekte werden für alle Fernsteuerungssitzungen deaktiviert.

Einrichten der Befragungen

Einrichten der Technikerbefragung

Administratoren können den Fragebogen, der von den Technikern nach Abschluss einer Sitzung auszufüllen ist, individuell anpassen und freischalten.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wählen Sie die relevanten Optionen unter **Technikerbefragung** aus:

Option	Beschreibung
Keine Technikerbefragung	Wählen Sie **Keine Technikerbefragung**, wenn Sie nicht möchten, dass Ihre Techniker nach dem Ende einer Sitzung einen Fragebogen ausfüllen.
Rescue-Technikerbefragung verwenden	Wählen Sie **Rescue-Technikerbefragung verwenden**, um Antworten über eine Standard-Rescue-Befragungsschnittstelle zu erfassen. Das Formular kann bis zu zehn Fragen mit jeweils fünf vordefinierten Antwortmöglichkeiten bzw. offene Fragen für selbst zu formulierende Antworten enthalten. Der Fragebogen wird den Technikern nach dem Ende der Sitzung angezeigt. Die Befragungsergebnisse werden im Bericht „Technikerbefragung“, der über die Registerkarte „Berichte“ erstellt werden kann, zusammengefasst.
Selbst gehostete Technikerbefragung verwenden	Wählen Sie **Selbst gehostete Technikerbefragung verwenden**, um Techniker an einen selbst gehosteten Fragebogen oder ein Befragungstool eines Drittanbieters weiterzuleiten. Geben Sie in das Feld „URL“ die URL Ihrer Befragung ein. Nach dem Ende der Sitzung werden Ihre Techniker zu dieser Website weitergeleitet. In diesem Fall werden die Befragungsergebnisse nicht im Bericht „Technikerbefragung“ zusammengefasst, sondern über das im selbst gehosteten Fragebogen bzw. der Befragungswebsite des Drittanbieters integrierte System erfasst.
Dieser URL zusätzliche Rescue-Sitzungsinformationen hinzufügen	Wenn Sie eine selbst gehostete Befragung bzw. einen Fragebogen eines Drittanbieters verwenden, können Sie **Dieser URL zusätzliche Rescue-Sitzungsinformationen hinzufügen** wählen, um die Werte der Sitzungs-ID und der benutzerdefinierten Felder an die Befragung zu senden. An die Fragebogen-URL werden folgende Daten angehängt: `RescueSessionID=xxxxxxxxx&CField0=xxxxx&CField1=xxxxx &CField2=xxxxx&CField3=xxxxx&CField4=xxxxx&CField5=xxxxx` Diese Parameter können beispielsweise dazu verwendet werden, einen Rescue-Bericht mit einem externen Bericht zu verknüpfen. Ihr Fragebogen muss so programmiert sein, dass diese Parameter von GET-Befehlen akzeptiert werden.  **Hinweis:** `CField0`, `CField1` usw. beziehen sich auf das Feld **Name für Namensfeld** und andere benutzerdefinierte Felder, die auf der Registerkarte „Globale Einstellungen“ definiert wurden. Die letztendlich

Option	Beschreibung
	an den Fragebogen gesendeten Werte werden beim Erstellen der Sitzung eingegeben.

4. Klicken Sie neben einer Frage auf die Schaltfläche **Bearbeiten**.
   Das Feld **Geben Sie hier Ihre Frage ein** wird aktiv.
5. Geben Sie Ihre Frage ein.
6. Legen Sie die Art der Frage fest:
   - Offene Frage
   - Dropdown
7. Wenn Sie **obligatorisch** wählen, müssen die Techniker die Frage verpflichtend beantworten.
8. Wählen Sie **aktivieren**, um die Frage zu verwenden.
   Die Frage wird in den Fragebogen eingefügt.
9. Klicken Sie auf **Anwenden**, wenn Sie mit den gemachten Eingaben zufrieden sind.
10. Fügen Sie je nach Bedarf weitere Fragen hinzu.
11. Speichern Sie Ihre Änderungen.
    - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
    - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.
    - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen speichern**, um für alle Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zu übernehmen.



Tipp: Um die Ergebnisse der Befragung zu sehen, gehen Sie bitte zur Registerkarte **Berichte** und erstellen Sie einen Bericht namens **Technikerbefragung**.

Einrichten der Kundenbefragung

Administratoren können den Fragebogen, der von Kunden nach dem Ende einer Sitzung ausgefüllt wird, individuell anpassen und freischalten.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den zu bearbeitenden **Kanal** bzw. die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Wählen Sie die relevanten Optionen unter **Kundenbefragung** aus:

Option	Beschreibung
Keine Kundenbefragung	Wählen Sie **Keine Kundenbefragung**, wenn Sie nicht möchten, dass Ihre Kunden nach dem Ende einer Sitzung einen Fragebogen ausfüllen.
Rescue-Kundenbefragung verwenden	Wählen Sie **Rescue-Kundenbefragung verwenden** aus, um Antworten mithilfe einer gewöhnliche Rescue-Befragungsschnittstelle zu erfassen. Das Formular kann bis zu zehn Fragen mit jeweils fünf vordefinierten Antwortmöglichkeiten

Option	Beschreibung
	bzw. offene Fragen für selbst zu formulierende Antworten enthalten. Der Fragebogen wird den Kunden nach dem Ende der Sitzung angezeigt. Die Befragungsergebnisse werden im Bericht „Kundenbefragung", der über die Registerkarte „Berichte" erstellt werden kann, zusammengefasst.
Selbst gehostete Kundenbefragung verwenden	Wählen Sie **Selbst gehostete Kundenbefragung verwenden** aus, um Kunden an eine selbst gehostete Kundenbefragung oder das Befragungstool eines Drittanbieters weiterzuleiten. Geben Sie in das Feld „URL" die URL Ihrer Befragung ein. Nach dem Ende der Sitzung werden Ihre Kunden zu dieser Website weitergeleitet. In diesem Fall werden die Befragungsergebnisse nicht im Bericht „Kundenbefragung" zusammengefasst, sondern über das im selbst gehosteten Fragebogen bzw. der Befragungswebsite des Drittanbieters integrierte System erfasst.
Dieser URL zusätzliche Rescue-Sitzungsinformationen hinzufügen	Wenn Sie eine selbst gehostete Befragung bzw. einen Fragebogen eines Drittanbieters verwenden, können Sie **Dieser URL zusätzliche Rescue-Sitzungsinformationen hinzufügen** wählen, um die Werte der Sitzungs-ID und der benutzerdefinierten Felder an die Befragung zu senden. An die Fragebogen-URL werden folgende Daten angehängt: `RescueSessionID=xxxxxxxxx&CField0=xxxxx&CField1=xxxxx &CField2=xxxxx&CField3=xxxxx&CField4=xxxxx&CField5=xxxxx` Diese Parameter können beispielsweise dazu verwendet werden, einen Rescue-Bericht mit einem externen Bericht zu verknüpfen. Ihr Fragebogen muss so programmiert sein, dass diese Parameter von GET-Befehlen akzeptiert werden. **Hinweis:** `CField0`, `CField1` usw. beziehen sich auf das Feld **Name für Namensfeld** und andere benutzerdefinierte Felder, die auf der Registerkarte „Globale Einstellungen" definiert wurden. Die letztendlich an den Fragebogen gesendeten Werte werden beim Erstellen der Sitzung eingegeben.

4. Klicken Sie auf **aktivieren** und dann auf **bearbeiten**, um die Fragen zu aktivieren und zu bearbeiten.
5. Speichern Sie Ihre Änderungen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen speichern**, um für alle Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zu übernehmen.



Tipp: Um die Ergebnisse der Befragung zu sehen, gehen Sie bitte zur Registerkarte **Berichte** und erstellen Sie einen Bericht namens **Kundenbefragung**.

Einrichten des Instant Chats

Instant Chat kann als Standardausführungsmodus für alle PC- und Mac-Sitzungen festgelegt werden. Siehe *Festlegen des Standard-Applets (Standard oder Instant Chat)* auf Seite 27.



Hinweis: Bei allen Sitzungen mit einem iPhone oder Palm-Pre-Gerät wird automatisch der Instant Chat ausgeführt. Sie müssen keine Einstellungen festlegen.



Tipp: Bitte lesen Sie den *Leitfaden zur Integration und individuellen Anpassung von LogMeIn Rescue* (nur in englischer Sprache), um nähere Informationen zum Instant Chat sowie Tipps zur Einrichtung und individuellen Anpassung von Instant Chat zu erhalten.

Einrichten der Calling Card

Informationen zur Calling-Card-Verbindungsmethode

Die Calling Card von LogMeIn Rescue ermöglicht sowohl Kanal- als auch private Verbindungen.

Wenn Ihre Kunden Support benötigen, klicken sie einfach auf das Calling-Card-Symbol, um das mit Ihrem Firmenlogo versehene Calling-Card-Applet zu starten.

Im Gegensatz zu anderen Verbindungsmethoden muss die Calling Card auf dem Rechner des Kunden installiert werden, bevor sie verwendet werden kann. Für die Calling Card gibt es eine Desktopverknüpfung oder ein Schnellstartsymbol, die/das der Kunde anklickt, um das vorinstallierte Calling-Card-Applet zu öffnen.

Die Calling Card kann als MSI-Installationsprogramm von Ihrer Website heruntergeladen oder von einem Techniker über die Technikerkonsole während der ersten Rescue-Sitzung mit einem Kunden im Hintergrund installiert werden.

Das Aussehen der Calling Card – darunter Text, Logos, Bilder und Farbmuster – kann individuell angepasst werden. Informationen zu den erweiterten Optionen für die Calling-Card-Anpassung finden Sie im *Leitfaden zur Integration und individuellen Anpassung* (nur in englischer Sprache).



Wichtig: Die Calling Card steht nicht zur Verfügung, wenn der Kunde einen Mac benutzt.

Prozessbeschreibung: Calling Card

- Ein Rescue-Administrator erstellt im Administrationscenter Calling-Card-Installationsprogramme für die Kanäle.
- Der Rescue-Administrator erteilt den Technikergruppen die Berechtigung zur Installation der Calling Card.
- Der Rescue-Administrator weist den Technikergruppen die Calling-Card-Installationsprogramme zu.
- Optional: Rescue-Administratoren können das Aussehen der Calling Card individuell anpassen.
- Die Calling-Card-Anwendung wird von den Kunden heruntergeladen oder von den Technikern über die Technikerkonsole verschickt und installiert.
- Ein Kunde öffnet die Calling Card und stellt eine Verbindung zu Ihrer Organisation her, wobei er einen von einem bestimmten Techniker erhaltenen Code oder den mit der Calling Card assoziierten Kanal verwendet.
- Die Support-Sitzung wird dem Techniker, der den Code versendet hat, bzw. der Warteschlange „Kanal“ der mit diesem Kanal assoziierten Technikergruppe(n) zugewiesen.
- Der betreffende Techniker bzw. ein beliebiger Techniker in der verantwortlichen Technikergruppe, der gerade online ist, kann die Support-Sitzung aktivieren.

Vorteile der Calling-Card-Methode

- Nachdem die Calling Card installiert wurde, bietet sie eine einfache Möglichkeit, um mit nur einem Mausklick und ohne Download eine Verbindung herzustellen.
- Das Branding ermöglicht es Ihnen, als Unternehmen gewissermaßen auf dem Desktop des Kunden „präsent“ zu sein.

- Das Layout kann dynamisch verändert werden – beispielsweise, um Sonderangebote anzukündigen oder Werbebotschaften zu übermitteln.
- Jede Calling Card ist mit einem Kanal verknüpft.

Was zu beachten ist:

- Kunden könnten rund um die Uhr versuchen, eine Verbindung herzustellen, also müssen Rescue-Administratoren über die Einstellungen für den Status „Es steht kein Techniker zur Verfügung" festlegen, was bei Verbindungsversuchen außerhalb der Geschäftszeiten geschehen soll.
- Wenn Sitzungen von Kunden eingeleitet werden, müssen Rescue-Administratoren zur Steuerung des Datenverkehrs zu Spitzenzeiten einen dynamischen Kanal und das Team-Rerouting verwenden.
- Für die individuelle Anpassung und Integration sind unter Umständen Webentwickler und/oder Grafikdesigner erforderlich.

Calling-Card-Einrichtung, Schritt 1: Erstellen einer Calling Card

Beim Einrichten einer Calling Card müssen Sie zunächst ein Calling-Card-Installationsprogramm für einen Kanal erstellen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum den Kanal aus, für den Sie eine Calling Card erstellen möchten.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Kanäle** aus und gehen Sie zum Abschnitt **Calling Card für diesen Kanal erstellen**.
3. Geben Sie in das Feld **Name des Installationsprogramms** einen aussagekräftigen Namen für die Calling Card ein.



Tipp: Verwenden Sie vor allem für große Organisationen mit vielen Calling-Card-Installationsprogrammen einen aussagekräftigen Namen, um die einzelnen Installationsprogramme voneinander unterscheiden zu können.

4. Klicken Sie auf **Erstellen**.
5. Führen Sie die MSI-Datei aus, um sie auf dem lokalen Rechner zu installieren, oder speichern Sie die MSI-Datei in einem Ordner auf dem lokalen Rechner oder im Netzwerk, um sie später manuell aufzurufen.

Einzelheiten zur Calling Card werden auf der Registerkarte **Kanäle** im Abschnitt **Calling Card für diesen Kanal erstellen** angezeigt.

Jedes erstellte Calling-Card-Installationsprogramm verfügt über eine eindeutige Verweis-ID. Diese Verweis-ID wird beim Start einer neuen Rescue-Sitzung über die Calling Card gespeichert und in allen Sitzungsberichten angeführt.

Verwenden mehrerer Installationsprogramme

Jedes Installationsprogramm ist mit einem bestimmten Kanal verknüpft; Administratoren können Sitzungen allerdings anhand verschiedener Installationsprogramme nachverfolgen, indem sie für ein und denselben Kanal mehrere Installationsprogramme erstellen.

Dies kann beispielsweise dann sinnvoll sein, wenn es zwei Technikergruppen gibt und Sie ermitteln möchten, wie viele Sitzungen durch das Installationsprogramm der jeweiligen Gruppe gestartet wurden. Die Calling Cards der beiden Technikergruppen haben eine unterschiedliche Verweis-ID. Beide Gruppen verschicken ihre Calling

Cards und Sie können anschließend feststellen, wie viele Sitzungen von jeder Installation ausgegangen sind.

Gleichermaßen möchten Sie für Ihre Installationsprogramme vielleicht verschiedene Landing-Pages auf Ihrer Website einrichten. Indem Sie unterschiedliche Verweis-IDs verwenden, können Sie anhand der Anzahl der gestarteten Sitzungen ermitteln, welche öfter genutzt wurde.

Calling-Card-Einrichtung, Schritt 2: Gewähren der Berechtigung zur Calling-Card-Ferninstallation für eine Technikergruppe

Der zweite Schritt bei der Aktivierung einer Calling Card besteht darin, einer Technikergruppe die Berechtigung zum Einsatz der Calling Card zu erteilen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Organisation** aus.
3. Wählen Sie unter **Berechtigungen** die Option **Calling-Card-Einsatz**.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Calling-Card-Einrichtung, Schritt 3: Zuweisen eines Calling-Card-Installationsprogramms zur Technikergruppe

Der dritte Schritt bei der Aktivierung einer Calling Card besteht darin, einer Technikergruppe eine Calling Card zuzuweisen.

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Kanäle** im Abschnitt **Calling Card für diesen Kanal erstellen** auf die **Verweis-ID** der anzuwendenden Calling Card.
2. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Organisation** aus.
4. Gehen Sie zum Abschnitt „Calling Card anwenden“ und geben Sie in das Feld **Verweis-ID des Installationsprogramms** die Verweis-ID ein.
5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Jeder Techniker in der Technikergruppe kann daraufhin die Calling Card über die Technikerkonsole bereitstellen.

Calling-Card-Einrichtung, Schritt 4: Anpassen des Calling-Card-Applets

Master-Administratoren können das Erscheinungsbild und den Inhalt der Calling Card auf der Registerkarte „Calling Card“ anpassen.

1. Wählen Sie die Registerkarte **Calling Card** aus.
2. Sie können folgende Optionen wie gewünscht bearbeiten:

Option	Beschreibung
Name der Anwendung	Bestimmt, wie das Applet auf dem Gerät des Kunden genannt wird. Wählen Sie einen Namen, anhand dessen Ihre Kunden Ihre Organisation leicht identifizieren können.
Menüleistenfarbe, Textfarbe	Diese Einstellungen bestimmen die Farbe der Menüleiste sowie des Textes in der Menüleiste. Die beiden Farben sollten sich deutlich voneinander abheben, damit der Text gut lesbar ist.
Rahmen	Legen Sie die Rahmenfarbe sowie die Rahmenbreite in Pixel fest.
Fußzeile	Legen Sie die Farbe sowie die Höhe der Fußzeile in Pixel fest.
Symboldatei	Das Symbol, auf das ein Kunde klickt, um die Calling Card zu öffnen. Die maximale Dateigröße beträgt 50 KB. Die Datei muss im ICO-Format sein.
Logo	Das nach Verbindungsaufbau mit dem Techniker rechts oben in der Calling Card angezeigte Logo. Laden Sie die Vorlage herunter, um ein Beispiel zu sehen, das alle Formatanforderungen erfüllt.
Kopfzeilenbild	Das ganz oben auf der Calling Card angezeigte Kopfzeilenbild. Die maximale Dateigröße beträgt 100 KB. Die Datei muss im BMP-, PNG- oder JPG-Format sein.
Hintergrund	Das im Hintergrund der Calling Card angezeigte Bild. Die maximale Dateigröße beträgt 100 KB. Die Datei muss im BMP-, PNG- oder JPG-Format sein.
Hilfe-URL	Sie können Ihren Kunden eine Anleitung für die Nutzung der Calling Card zur Verfügung stellen. Die Hilfe-URL sollte auf diese Anleitung verweisen.
Hilfe-URL deaktivieren	Wählen Sie diese Option, wenn Sie den Menüpunkt „Hilfe“ nicht auf der Calling Card anzeigen möchten.
Fußzeilentext und Links	In der Fußzeile der Calling Card ist Platz für bis zu fünf Hyperlinks zu anderen Websites. Sie sollten den Text so kurz wie möglich halten, da der Platz in der Fußzeile knapp werden könnte, wenn Sie fünf Links und/oder lange Linknamen eingeben.
Geschäftsbedingungen	In die Felder für die Geschäftsbedingungen können Sie einen benutzerdefinierten Link zu den Geschäftsbedingungen Ihrer Organisation oder anderen rechtlichen Hinweisen eingeben.
Text vor Formular	Verwenden Sie diese Felder, um bis zu drei Textzeilen einzugeben, die im oberen Bereich der Calling Card angezeigt werden. Beispiel: „Bitte füllen Sie alle Felder aus und klicken Sie dann auf ‚Verbinden‘, um einen Techniker zu kontaktieren.“
Text nach Formular	Verwenden Sie diese Felder, um eine Textzeile einzugeben, die im unteren Bereich des Dialogfelds „Mit Fernsupport verbinden“ der Calling Card angezeigt wird. Beispiel: „Vielen Dank!“

Option	Beschreibung
Benutzerdefinierte Felder	Wählen Sie, welche Eingabefelder auf der Calling Card angezeigt werden sollen. Die Benennung der benutzerdefinierten Felder erfolgt über die Registerkarte „Globale Einstellungen“. **Hinweis:** Wählen Sie **Text beibehalten**, um die vom Kunden eingegebenen Werte zu speichern. Das bedeutet, dass die zuvor eingegebenen Werte das nächste Mal, wenn der Kunde auf die Calling Card klickt, bereits angezeigt werden.
Code-Zeilen	Auf der Seite für Code-Verbindungen können Sie bis zu drei Textzeilen eingeben, die dem Benutzer erklären, wie er das Formular richtig ausfüllt. Beispiel: „Bitte geben Sie den 6-stelligen Code ein, den Sie von Ihrem Techniker erhalten haben.“
Unterstützte Verbindungsmethoden	Die Calling Card kann zum Starten von Kanalsitzungen, PIN-Code-Sitzungen (d. h. privaten Sitzungen) oder für beide Arten von Sitzungen verwendet werden.
Standardverbindungsmethode	Legen Sie die Verbindungsmethode fest, die beim Öffnen der Calling Card standardmäßig angeboten wird. Wenn beide Verbindungsmethoden aktiv sind, kann der Kunde über das Menü „Verbinden“ der Calling Card zwischen den Methoden umschalten.
Firmen-ID validieren	Wenn Sie diese Option auswählen, akzeptiert die Calling Card nur PIN-Codes, die von derselben Supportorganisation erstellt wurden, die auch die Calling Card installiert hat. Die Option **Firmen-ID validieren** ist standardmäßig aktiviert.

3. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.



Hinweis: Der Name Ihrer Organisation wird auf der Calling Card so angezeigt, wie er in das Feld **Organisation** unter **Mein Konto** > **Kontaktdaten ändern** eingegeben wurde. Das Logo „Powered by LogMeIn Rescue“ kann nicht angepasst werden.



Tipp: Nachdem Sie Ihre Änderungen vorgenommen haben, können Sie das Installationsprogramm über die Schaltfläche **Neu erstellen** auf der Registerkarte **Kanal** neu erstellen. Es wird dabei dieselbe Verweis-ID verwendet. Sie müssen Ihre Kunden nicht über die Aktualisierung benachrichtigen, da die Calling-Card-Anwendung beim Starten automatisch aktualisiert wird. Es gibt eine Ausnahme: wenn Sie das Installationsprogramm Ihren Kunden auf Ihrer Website zum Download anbieten. In diesem Fall wird das Installationsprogramm nicht aktualisiert. Nachdem das Installationsprogramm allerdings von Ihrem Kunden heruntergeladen und ausgeführt wurde, wird es in Zukunft automatisch aktualisiert. Wird das ursprüngliche Installationsprogramm gelöscht, können Sie mit Hilfe der Funktion **Neu erstellen** eine identische Kopie des Installationsprogramms auf der Festplatte des lokalen Rechners neu anlegen.

Calling-Card-Einrichtung, Schritt 5: Installieren der Calling Card auf dem Kundencomputer

Führen Sie folgende Schritte aus, um die Rescue Calling Card während einer aktiven Sitzung auf dem Computer eines Kunden zu installieren. Über die Technikerkonsole kann der Techniker die Calling Card auf dem Kundencomputer installieren.

Anforderungen:

- Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, die Calling Card zu installieren.
- Ein Rescue-Administrator muss der Technikergruppe des agierenden Technikers bereits eine Calling Card zugewiesen haben.
- Die Sitzung muss den Status „Aktiv“ tragen.
- Die Calling Card kann nicht auf Macs installiert werden.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Calling Card**.

   Nicht vergessen!: Diese Aufgabe wird in der Technikerkonsole ausgeführt.

2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

   - Wählen Sie **Calling Card direkt nach der Installation starten**, wenn die Calling-Card-Anwendung ausgeführt werden soll, sobald sie auf dem Computer des Kunden erfolgreich installiert wurde.
   - Wählen Sie **Calling Card bei jedem Start des Remote-Geräts starten**, damit die Calling-Card-Anwendung jedes Mal, wenn das Zielgerät gestartet wird, geöffnet wird.

     Tipp: Der Kunde kann diese Einstellung auf der Registerkarte „Einstellungen“ > „Allgemein“ der Calling Card ändern.

3. Klicken Sie auf **Calling Card installieren**.
   Das Calling-Card-Installationsprogramm wird versendet und ausgeführt. Unter Umständen wird der Kunde dazu aufgefordert, die Ausführung des Installationsprogramms zu bestätigen. Wenn dies der Fall ist, bitten Sie den Kunden, die Installation zu genehmigen.

Nach abgeschlossener Installation kann der Kunde Sitzungen über die Calling Card starten.

Konfiguration der externen Technikerkollaboration

Konfigurieren der Zusammenarbeit zwischen internen und externen Technikern

Welche Techniker sind dazu berechtigt, externe Techniker einzuladen?

Die Administratoren legen fest, ob die Mitglieder einer Technikergruppe externe Techniker einladen können.

Pfad für den Schnellzugriff: **Technikergruppe** > **Registerkarte „Organisation"** > **Berechtigungen** > **Externe Techniker einladen**

Wer kann eingeladen werden? Beliebige Personen? Oder nur vom Administrator genehmigte Personen?

Sie können den Mitgliedern einer Technikergruppe erlauben, entweder beliebige Personen oder nur bereits genehmigte externe Techniker einzuladen.

Pfad für den Schnellzugriff: **Technikergruppe** > **Registerkarte „Organisation"** > **Berechtigungen** > **Externe Techniker einladen** > **beliebige Personen/nur bereits genehmigte Personen**

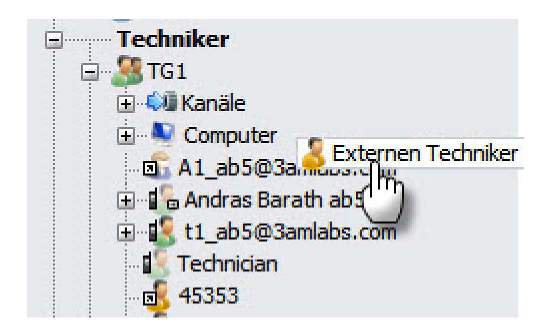




Hinweis: Im Administrationscenter definierte IP-Beschränkungen gelten nicht für externe Techniker.

Ist es möglich, festzulegen, dass bestimmte externe Techniker nur von bestimmten Technikern oder Technikergruppen eingeladen werden können?

Ziehen Sie den Namen eines externen Technikers bzw. einer Gruppe zum gewünschten Techniker bzw. zur gewünschten Technikergruppe im Organisationsbaum, um ihn/sie für einen bestimmten Techniker bzw. eine bestimmte Gruppe verfügbar zu machen.



Wie werden externe Techniker zur Zusammenarbeit eingeladen? Welche Optionen haben die Techniker?

Die Administratoren regeln, auf welche Art und Weise Techniker externe Techniker zu einer Sitzung einladen können.

Pfad für den Schnellzugriff: **Technikergruppe** > **Registerkarte „Einstellungen“** > **Verbindungsmethode für Einladungen externer Techniker**

Wählen Sie für maximale Flexibilität alle Optionen aus. Für maximale Kontrolle sollten Sie den Technikern nur gestatten, externe Techniker per E-Mail über die Rescue-Server einzuladen.

Die Einladungseinstellungen beeinflussen, welche Registerkarten im Dialogfeld **Einladung für externen Techniker** unter **Verbindungsmethode** verfügbar sind.

Festlegen der Berechtigungen für externe Techniker

Was können genehmigte externe Techniker während einer Sitzung tun?

Die Administratoren können für jede Gruppe genehmigter externer Techniker definieren, welche Berechtigungen der leitende Techniker den genehmigten externen Technikern zuweisen darf. Der leitende Techniker kann die Berechtigungen zum Zeitpunkt der Einladung und während der Sitzung gewähren bzw. aufheben.

Pfad für den Schnellzugriff: **Externe Technikergruppe** > **Registerkarte „Organisation“** > **Berechtigungen**

Was können nicht genehmigte externe Techniker während einer Sitzung tun?

Die Administratoren können für jede Technikergruppe, die zur Einladung externer Techniker berechtigt ist, definieren, welche Berechtigungen der leitende Techniker den externen Technikern zuweisen darf. Der leitende Techniker kann die Berechtigungen zum Zeitpunkt der Einladung und während der Sitzung gewähren bzw. aufheben.

Pfad für den Schnellzugriff: **Technikergruppe** > **Registerkarte „Organisation“** > **Berechtigungen für externe Techniker**

Können spezifische Sitzungsberechtigungen für einen einzelnen externen Techniker festgelegt werden?

Der leitende Techniker kann die Berechtigungen zum Zeitpunkt der Einladung und während der Sitzung gewähren bzw. aufheben. Welche Berechtigungen dem leitenden Techniker zur Verfügung stehen, wird im Administrationscenter festgelegt.

Sicherheit und Berichterstattung bei der externen Technikerkollaboration

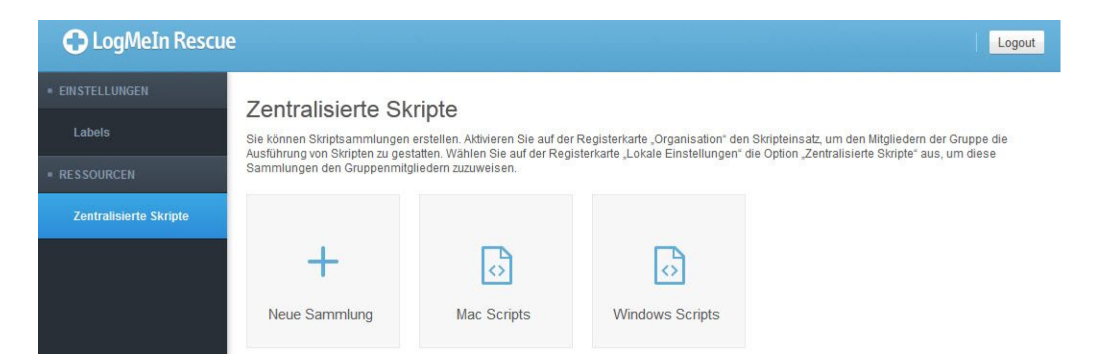
Folgen Sie diesen Richtlinien, um bei der Zusammenarbeit mit externen Technikern maximale Kontrolle und Verantwortlichkeit zu erzielen.

Ziel	Einstellung bzw. Pfad im Administrationscenter
Techniker dürfen nur bereits genehmigte Personen aus einer Liste einladen	Technikergruppe > Registerkarte „Organisation“ > Berechtigungen > Externe Techniker einladen > nur bereits genehmigte Personen
Externe Techniker sollen bestimme Funktionen nicht nutzen dürfen	Externe Technikergruppe > Registerkarte „Organisation“ > Berechtigungen > Berechtigungen deaktivieren (deaktivierte Berechtigungen stehen dem leitenden Techniker nicht zur Verfügung, wenn dieser die Berechtigungen für den externen Techniker definiert)
Techniker dürfen externe Techniker nur per E-Mail über die Rescue-Server einladen	Technikergruppe > Registerkarte „Einstellungen“ > Verbindungsmethode für Einladungen externer Techniker > E-Mail > E-Mail-Versand über Rescue-Server zulassen (alle anderen Optionen deaktivieren)
Berichte über externe Technikergruppen oder einzelne externe Techniker abrufen	Externe Technikergruppe bzw. Externer Techniker > Berichte > Chatprotokoll, Sitzung
Berichte über Technikergruppen oder einzelne Techniker abrufen	Technikergruppe oder Techniker > Berichte > Chatprotokoll externer Techniker

Einrichten von Skripten

Einrichten zentralisierter Skripte

Master-Administratoren können Skripte in eine gemeinsam genutzte Datenbank hochladen und sie dort organisieren und für Techniker freigeben. Dies erleichtert die Organisation, Freigabe und Verteilung von häufig verwendeten Skripten in Ihrer Supportorganisation.



Erstellen einer neuen Skriptsammlung

Diese Option ist für Master-Administratoren verfügbar.

1. Klicken Sie auf der Seite **Mein Konto** in LogMeIn Rescue auf **Globale Konfiguration**..
2. Wählen Sie auf der Seite **Globale Konfiguration** die Option **RESSOURCEN** > **Zentralisierte Skripte** aus und klicken Sie auf **Neue Sammlung**.
   Das Fenster **Erstellen** wird angezeigt.
3. Geben Sie in das Feld **Name:** einen Namen für die Sammlung ein und klicken Sie auf **Erstellen**.
4. Klicken Sie zum Hinzufügen eines Skriptes auf **Skript hinzufügen.**
   Das Fenster **Skript hinzufügen** wird angezeigt.

    **Tipp:** Sie können Skripte aus der Technikerkonsole oder aus einer anderen Sammlung importieren, indem Sie auf **XML importieren** klicken.

5. Füllen Sie die Felder aus und wählen Sie die betreffende(n) Datei(en) aus.

    **Wichtig:** Mit einem Sternchen markierte Felder sind Pflichtfelder.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Freigeben einer Skriptsammlung für eine Technikergruppe

Master-Administratoren und Administratoren können beliebigen Technikergruppen in ihrem Organisationsbaum Skriptsammlungen zur Verfügung stellen.

1. Melden Sie sich beim Administrationscenter von LogMeIn Rescue an.

2. Wählen Sie im Organisationsbaum die Technikergruppe aus, der Sie eine Skriptsammlung zur Verfügung stellen möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
4. Wählen Sie unter **Zentralisierte Skripte** die gewünschte Skriptsammlung im Feld **Alle Sammlungen** aus und klicken Sie auf **<< Hinzufügen**.
   Der Name der Skriptsammlung wird im Feld **Für diese Gruppe verfügbare Sammlungen** angezeigt.

   Tipp: Sie möchten weitere Skriptsammlungen hinzufügen? Wiederholen Sie diesen Schritt für jede Sammlung, die Sie dieser Technikergruppe zur Verfügung stellen möchten.

5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Die Technikergruppe des agierenden Technikers muss dazu berechtigt sein, Skripte auszuführen. Vergewissern Sie sich, dass im Administrationscenter auf der Registerkarte **Organisation** die Berechtigung **Skripteinsatz** auf Gruppenebene aktiviert ist.

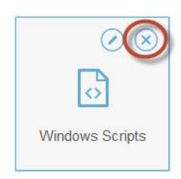
Bearbeiten einer Skriptsammlung

Master-Administratoren können ihre Skriptsammlungen bearbeiten.

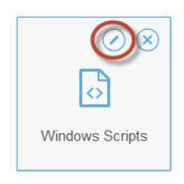
1. Klicken Sie auf der Seite **Mein Konto** in LogMeIn Rescue auf **Globale Konfiguration**..
2. Wählen Sie auf der Seite **Globale Konfiguration**die Option **RESSOURCEN** > **Zentralisierte Skripte** aus.
3. Bewegen Sie die Maus über die Skriptsammlung, die Sie bearbeiten möchten.

   Sie können folgende Änderungen vornehmen:

   • Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**, um eine Sammlung zu löschen.

   • Klicken Sie auf die Schaltfläche **Umbenennen**, um den Namen einer Sammlung zu ändern.

   • Sie können ein Skript aus der Sammlung löschen:

   1. Klicken Sie unter „Zentralisierte Skripte“ auf die gewünschte Sammlung.

      Die Liste der zur Sammlung gehörenden Skripte wird angezeigt.
   2. Wählen Sie das Skript aus, das Sie löschen möchten, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**.

Bearbeiten eines Skriptes in einer Sammlung

Master-Administratoren können Skripte in ihren Skriptsammlungen bearbeiten.

1. Klicken Sie auf der Seite **Mein Konto** in LogMeIn Rescue auf **Globale Konfiguration**..
2. Wählen Sie auf der Seite **Globale Konfiguration**die Option **RESSOURCEN** > **Zentralisierte Skripte** aus.
3. Wählen Sie die Skriptsammlung aus, die Sie bearbeiten möchten.
   Die Skripte, die zur ausgewählten Skriptsammlung gehören, werden angezeigt.
4. Wählen Sie das Skript aus, das Sie bearbeiten möchten.
   Sie können folgende Änderungen vornehmen:
   - Wählen Sie ein Skript aus und klicken Sie auf die Schaltfläche „Bearbeiten“, um Details dieses Skripts zu ändern.

   - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Autostart** einen numerischen Wert aus, um ein Skript automatisch auszuführen. Der Wert gibt an, mit welcher Priorität das Skript bei Sitzungsbeginn im Verhältnis zu den anderen automatisch gestarteten Skripten in der Sammlung ausgeführt wird.

     Tipp: Beim Starten einer Supportsitzung wird beispielsweise das Skript mit dem Wert 1 zuerst ausgeführt; das Skript mit dem Wert 2 als zweites und so weiter.

Eingebettete Skripte für Applet und Calling Card

Sie können LogMeIn Rescue so einrichten, dass über das Kunden-Applet und die Calling Card eingebettete Skripte ausgeführt werden.



Pfad für den Schnellzugriff: Möglichkeiten zur Skriptkonfiguration finden Sie auf der Registerkarte **Ressourcen** im Administrationscenter.

Anforderungen

- Der Kunde muss einen Windows-gestützten Rechner verwenden.
- Die Sitzung muss über das Kunden-Applet oder die Calling Card ausgeführt werden (nicht über das Mobile-Applet oder Instant Chat im Nur-Chat-Modus).

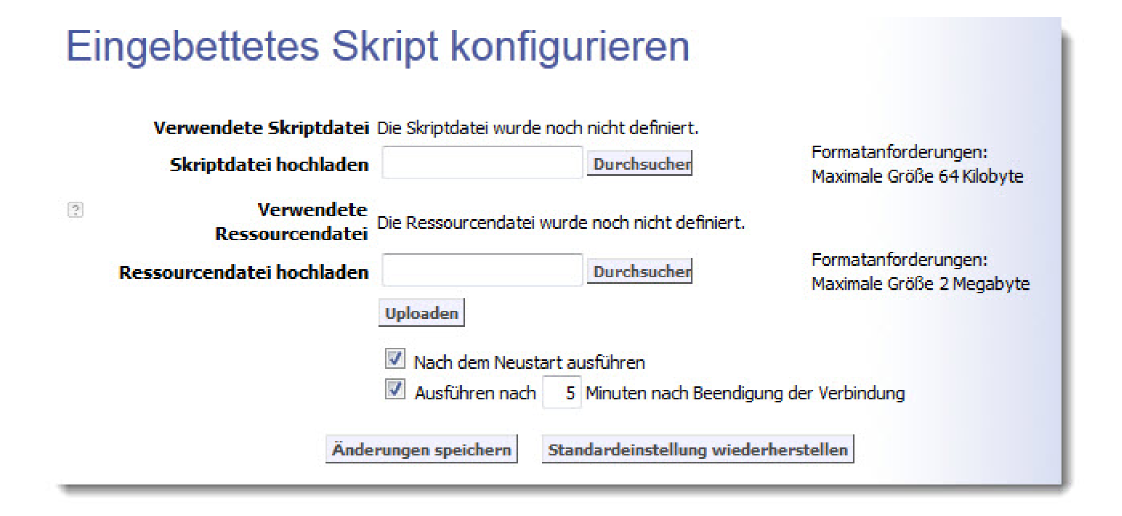
So funktioniert's

- Sie können ein Skript mit bis zu 64 KB auswählen und eine bis zu 2 MB große Ressourcendatei damit verknüpfen. Eine Ressourcendatei ist eine beliebige vom Skript verwendete Datei. Wenn das Skript beispielsweise eine ZIP-Datei an den Kunden sendet, so ist die ZIP-Datei die Ressourcendatei.
- Diese Einstellung gilt für die gesamte Organisation. Das bedeutet, dass das Skript bei jeder Sitzung, bei der das Kunden-Applet oder die Calling Card verwendet wird, übertragen wird, und zwar für jede Technikergruppe und jeden Kanal in Ihrer Organisation.
- Das Skript wird beim Herunterladen des Kunden-Applets bzw. beim Starten der Calling Card übertragen.
- Das Skript wird wie von Ihnen bestimmt ausgeführt:

- Wenn Sie **Nach dem Neustart ausführen** wählen, wird das Skript nach dem Neustart des Kundencomputers ausgeführt.
- Wenn Sie **Alle X Minuten nach Trennen der Verbindung ausführen** wählen, wird das Skript alle X Minuten ausgeführt, solange die Sitzungsverbindung unterbrochen ist (beispielsweise aufgrund eines Netzwerkproblems).
- Darüber hinaus können Techniker, deren Gruppe im Administrationscenter die Berechtigung **Eingebettete Skripte ausführen** besitzt, auf der Registerkarte **Skripte** in der Technikerkonsole eingebettete Skripte ausführen. Die Berechtigung **Eingebettetes Skript ausführen** ist standardmäßig deaktiviert.



Tipp: Beispielskripte sind im so genannten *Script Repository der LogMeIn-Community* verfügbar (Forum in englischer Sprache).



Erstellen von Berichten

Erstellen von Berichten

Führen Sie folgende Schritte aus, um im Administrationscenter von LogMeIn Rescue einen Bericht zu erstellen.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die Organisationseinheit aus, für die Sie den Bericht erstellen möchten.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Berichte** aus.
3. Wählen Sie im Dropdown-Feld **Berichtbereich** aus, welche Art von Bericht Sie erstellen möchten.
4. Für die meisten Berichtbereiche müssen Sie einen **Listentyp** wählen.
   - Wählen Sie `Alle auflisten`, um Informationen über bestimmte Sitzungen oder Anmeldungen anzuzeigen.
   - Wählen Sie `Zusammenfassung`, um Übersichtsinformationen zu sehen.
5. Sie können den Berichtszeitraum (**Datumsbereich**) auf zwei Arten festlegen:
   - Wählen Sie einen vordefinierten Berichtszeitraum (heute, gestern usw.).
   - Wählen Sie ein bestimmtes **Anfangsdatum** und ein **Enddatum**.
6. Wählen Sie die anzuwendende **Zeitzone**:
   - Wenn Sie `Ortszeit` wählen, werden alle Uhrzeiten abhängig von Ihrer aktuellen Zeitzone (in der Sie sich zum Zeitpunkt der Berichterstellung befinden) angegeben.
   - Wenn Sie `UTC` wählen, werden alle Uhrzeiten in der koordinierten Weltzeit angegeben, welche im Grunde identisch mit der Greenwich-Zeit (GMT) ist.
7. Legen Sie einen **Tageszeitraum** fest.

   Sie können Berichte für beliebige Tageszeiten erstellen. Dies ist nützlich, um die Leistung Ihrer Mitarbeiter in verschiedenen Schichten zu analysieren.
8. Erstellen Sie den Bericht.
   - Klicken Sie auf **Bericht erstellen**, um den Bericht auf der Registerkarte „Berichte“ des Administrationscenters anzuzeigen.
   - Klicken Sie auf **Bericht in Excel (XML-Format) erstellen**, um den Bericht als Microsoft-Excel-Tabelle im XML-Format anzusehen oder zu speichern.
   - Klicken Sie auf **Bericht in Excel (Tabstopp-getrennt) erstellen**, um den Bericht als Microsoft-Excel-Tabelle im tabulatorgetrennten Format anzusehen oder zu speichern.

Zeitzonenbeispiel

Ortszeit. Nehmen wir an, Sie sind in New York und erstellen einen Bericht für eine Technikergruppe mit Technikern in San Francisco und Paris. Die Uhrzeiten der Ereignisse werden in New Yorker Ortszeit angegeben. Ein Ereignis, das um 14:00:00 Uhr in San Francisco stattgefunden hat, erscheint im Bericht mit der Uhrzeit 17:00:00.

Ein Ereignis, das um 14:00:00 Uhr in Paris stattgefunden hat, erscheint im Bericht mit der Uhrzeit 08:00:00.

UTC. Nehmen wir an, Sie erstellen einen Bericht für eine Technikergruppe mit Technikern in San Francisco und Paris. Unabhängig von Ihrem Standort werden die Uhrzeiten der Ereignisse in UTC angegeben. Ein Ereignis, das um 14:00:00 Uhr in San Francisco (UTC-8) stattgefunden hat, erscheint im Bericht mit der Uhrzeit 22:00:00. Ein Ereignis, das um 14:00:00 Uhr in Paris (UTC+1) stattgefunden hat, erscheint im Bericht mit der Uhrzeit 13:00:00.

Bericht „Kundenbefragung“ (Alle auflisten)

Dieser Bericht listet die Ergebnisse **einzelner** Kundenbefragungen auf, die im Anschluss an von Mitgliedern der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums durchgeführten Sitzungen ausgefüllt wurden.

Jede Zeile steht für eine abgesendete Befragung.

Quelle	Die Namen aller Kanäle bzw. Technikergruppen, für die auf der Registerkarte **Einstellungen** > **Kundenbefragung** eine Kundenbefragung aktiviert wurde. Wenn allen Technikern einer Organisation eine „globale“ Befragung zugewiesen wurde, erscheint hier der Wert `Techniker`. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Datum	Das Datum und die Uhrzeit, zu der der Techniker die Sitzung beendet hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
[**Name**]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: **Globale Einstellungen** > **Benutzerdefinierte Felder** > **Name für Namensfeld** Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden.Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
[**Spalten der Befragung**]	Diese veränderlichen Spalten enthalten Antworten auf die Fragen, die auf der Registerkarte „Einstellungen“ im Abschnitt „Kundenbefragung“ definiert wurden. Numerische Werte entsprechen den beim Erstellen der Befragung eingegebenen Werten (**Einstellungen** > **Kundenbefragung** > **Bearbeiten**). Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Technikername	Der Name des Technikers, wie er im Feld **Name** der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Techniker-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Techniker-E-Mail	Der E-Mail-Adresse des Technikers. Für genehmigte Techniker wird die E-Mail-Adresse im Feld **E-Mail** auf der Registerkarte **Organisation** eingetragen. Für nicht aufgeführte Techniker wird die E-Mail-Adresse während der Einladungsphase eingetragen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Bericht „Kundenbefragung“ (Zusammenfassung)

Dieser Bericht listet die **gesammelten** Ergebnisse von Kundenbefragungen auf, die im Anschluss an von Mitgliedern der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums durchgeführten Sitzungen ausgefüllt wurden.

Jede Zeile steht für eine Organisationseinheit.

Quelle	Die Namen aller Kanäle bzw. Technikergruppen, für die auf der Registerkarte **Einstellungen** > **Kundenbefragung** eine Kundenbefragung aktiviert wurde. Wenn allen Technikern einer Organisation eine „globale“ Befragung zugewiesen wurde, erscheint hier der Wert `Techniker`. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Anzahl der Befragungen	Die Gesamtzahl der erhaltenen Befragungen. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
[Spalten der Befragung]	Diese veränderlichen Spalten enthalten die Gesamtzahl der Antworten auf die Fragen, die auf der Registerkarte „Einstellungen“ im Abschnitt „Kundenbefragung“ definiert wurden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Bericht „Ausgabe der Kundenbefragung“ (Alle auflisten)

Dieser Bericht listet die Ergebnisse **einzelner** Kundenbefragungen auf, die im Anschluss an von Mitgliedern der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums durchgeführten Sitzungen ausgefüllt wurden. Außerdem zeigt er an, von welchem Techniker die Kundenbefragung ausgegeben wurde: von dem bei Sitzungsstart oder dem bei Sitzungsende aktiven Techniker.



Wichtig: Dieser Bericht ist nur im Administrationscenter verfügbar, wenn Sie **Globale Einstellungen** > **Ausgabe der Kundenbefragung** > **Ausgabe der Befragung durch:** > **Techniker Sitzungsende** auswählen.

Jede Zeile steht für eine abgesendete Befragung.

Quelle	Die Namen aller Kanäle bzw. Technikergruppen, für die auf der Registerkarte **Einstellungen** > **Kundenbefragung** eine Kundenbefragung aktiviert wurde. Wenn allen Technikern einer Organisation eine „globale“ Befragung zugewiesen wurde, erscheint hier der Wert `Techniker`. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Datum	Das Datum und die Uhrzeit, zu der der Techniker die Sitzung beendet hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
[Name]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: **Globale Einstellungen** > **Benutzerdefinierte Felder** > **Name für Namensfeld** Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden.Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Technikername	Der Name des Technikers, wie er im Feld **Name** der Registerkarte „Organisation" eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Techniker-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Techniker-E-Mail	Der E-Mail-Adresse des Technikers. Für genehmigte Techniker wird die E-Mail-Adresse im Feld **E-Mail** auf der Registerkarte **Organisation** eingetragen. Für nicht aufgeführte Techniker wird die E-Mail-Adresse während der Einladungsphase eingetragen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Befragung ausgegeben durch Techniker Sitzungsende	Gibt an, welcher Techniker die Kundenbefragung ausgegeben hat: • **Ja**: Der bei Sitzungsende aktive Techniker hat die Befragung ausgegeben. • **Nein**: Der bei Sitzungsstart aktive Techniker hat die Befragung ausgegeben.

Bericht „Ausgabe der Kundenbefragung" (Zusammenfassung)

Dieser Bericht listet die **gesammelten** Ergebnisse von Kundenbefragungen auf, die im Anschluss an von Mitgliedern der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums durchgeführten Sitzungen ausgefüllt wurden. Außerdem zeigt er an, von welchem Techniker die Kundenbefragung ausgegeben wurde: von dem bei Sitzungsstart oder dem bei Sitzungsende aktiven Techniker.



Wichtig: Dieser Bericht ist nur im Administrationscenter verfügbar, wenn Sie **Globale Einstellungen** > **Ausgabe der Kundenbefragung** > **Ausgabe der Befragung durch:** > **Techniker Sitzungsende** auswählen.

Jede Zeile steht für eine Organisationseinheit.

Quelle	Die Namen aller Kanäle bzw. Technikergruppen, für die auf der Registerkarte **Einstellungen** > **Kundenbefragung** eine Kundenbefragung aktiviert wurde. Wenn allen Technikern einer Organisation eine „globale" Befragung zugewiesen wurde, erscheint hier der Wert `Techniker`. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Anzahl der Befragungen	Die Gesamtzahl der erhaltenen Befragungen. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
[**Spalten der Befragung**]	Diese veränderlichen Spalten enthalten die Gesamtzahl der Antworten auf die Fragen, die auf der Registerkarte „Einstellungen" im Abschnitt „Kundenbefragung" definiert wurden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Befragung ausgegeben durch Techniker Sitzungsende	Gibt an, welcher Techniker die Kundenbefragung ausgegeben hat: • **Ja**: Der bei Sitzungsende aktive Techniker hat die Befragung ausgegeben. • **Nein**: Der bei Sitzungsstart aktive Techniker hat die Befragung ausgegeben.

Bericht „Leistung“ (Alle auflisten)

Dieser Bericht enthält Angaben zur **persönlichen** Leistung, die jedes Mitglied der gewählten Einheit im festgelegten Zeitraum erbracht hat.

Jede Zeile steht für einen Techniker.

Technikername	Der Name des Technikers, wie er im Feld **Name** der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Techniker-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Techniker-E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Technikers, wie sie im Feld **E-Mail** auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Angemeldet: Gesamtdauer	Dieser Wert gibt an, wie lange jeder Techniker insgesamt in der Technikerkonsole angemeldet war. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Anzahl der Sitzungen	Die Anzahl der bearbeiteten Sitzungen pro Techniker. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Anzahl der Sitzungen pro Stunde	Die Anzahl der Sitzungen eines Technikers dividiert durch die Zeit, die er insgesamt angemeldet war. Anhand dieses Wertes können Sie abschätzen, wie viele Sitzungen ein Techniker pro Stunde abwickeln kann. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Durchschnittliche Aufruf-Geschwindigkeit	Die durchschnittliche Zeit, die vor dem Sitzungsstart durch den Techniker vergangen ist, seit die Sitzung den Status „Wartend“ erhalten hat. Aus Sicht des Kunden ist dies die Zeit, während der er die Meldung `Auf Techniker warten` sieht. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Durchschnittliche Dauer	Die Zeit, die die Sitzungen eines bestimmten Technikers durchschnittlich gedauert haben. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Arbeitszeit (Durchschnitt)	Die Arbeitszeit gibt an, wie lange die Technikerkonsole während einer Sitzung effektiv in Verwendung war. Dies ist die Zeit, während der Funktionen der Technikerkonsole aktiv genutzt wurden: Die Sitzung muss (1) ausgewählt sein und es muss (2) eine aktive Verbindung zum Applet bestehen, wobei (3) die Technikerkonsole im Vordergrund sein muss und (4) der Techniker nicht abwesend sein darf. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Längste Sitzung	Die Dauer der längsten durchgehenden Sitzung eines Technikers. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Aktive Zeit insgesamt	Die Gesamtdauer, die alle Sitzungen eines Technikers im Status „Aktiv“ verbracht haben. Die aktive Zeit wird vom Aufrufen (Status „Aktiv“) bis zum Beenden (Status „Geschlossen“) der Sitzung gemessen, wobei Haltezeit, Übertragungszeit, Zeit für Neustart und Zeit für erneuten Verbindungsaufbau nicht berücksichtigt werden. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Arbeitszeit insgesamt	Die Arbeitszeit gibt an, wie lange die Technikerkonsole während einer Sitzung effektiv in Verwendung war. Dies ist die Zeit, während der Funktionen der

Technikerkonsole aktiv genutzt wurden: Die Sitzung muss (1) ausgewählt sein und es muss (2) eine aktive Verbindung zum Applet bestehen, wobei (3) die Technikerkonsole im Vordergrund sein muss und (4) der Techniker nicht abwesend sein darf. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Bericht „Leistung“ (Zusammenfassung)

Dieser Bericht enthält Angaben zur **Gesamtleistung**, die alle Mitglieder der gewählten Einheit im festgelegten Zeitraum erbracht haben.

Anzahl der Sitzungen	Die Gesamtzahl der bearbeiteten Sitzungen. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Angemeldet: Gesamtdauer	Dieser Wert gibt an, wie lange die Techniker insgesamt in der Technikerkonsole angemeldet waren. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Durchschnittliche Anzahl der Sitzungen pro Stunde	Die durchschnittliche Anzahl der Sitzungen, die pro Stunde abgewickelt wurden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Durchschnittliche Aufruf-Geschwindigkeit	Die durchschnittliche Zeit, die von Beginn des Status „Wartend“ bis zu Beginn des Status „Aktiv“ vergangen ist (bis die Sitzung von einem Techniker aufgerufen wurde). Aus Sicht des Kunden ist dies die Zeit, während der er die Meldung `Auf Techniker warten` sieht. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Durchschnittliche Sitzungsdauer	Die durchschnittliche Dauer der von den Technikern der gewählten Einheit bearbeiteten Sitzungen. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Arbeitszeit (Durchschnitt)	Die Arbeitszeit gibt an, wie lange die Technikerkonsole während einer Sitzung effektiv in Verwendung war. Dies ist die Zeit, während der Funktionen der Technikerkonsole aktiv genutzt wurden: Die Sitzung muss (1) ausgewählt sein und es muss (2) eine aktive Verbindung zum Applet bestehen, wobei (3) die Technikerkonsole im Vordergrund sein muss und (4) der Techniker nicht abwesend sein darf. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Gesamte Sitzungsdauer	Die Gesamtdauer der von den Technikern der gewählten Einheit bearbeiteten Sitzungen. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Längste Sitzung	Die Dauer der längsten Sitzung, die während des festgelegten Zeitraums von einem beliebigen Mitglied der gewählten Einheit abgewickelt wurde. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Aktive Zeit insgesamt	Die Gesamtdauer, die alle Sitzungen im Status „Aktiv“ verbracht haben. Die aktive Zeit wird vom Aufrufen (Status „Aktiv“) bis zum Beenden (Status „Geschlossen“) der Sitzung gemessen, wobei Haltezeit, Übertragungszeit, Zeit für Neustart und Zeit für erneuten Verbindungsaufbau nicht berücksichtigt werden. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Arbeitszeit insgesamt	Die Arbeitszeit gibt an, wie lange die Technikerkonsole während einer Sitzung effektiv in Verwendung war. Dies ist die Zeit, während der Funktionen der Technikerkonsole aktiv genutzt wurden: Die Sitzung muss (1) ausgewählt sein und es muss (2) eine aktive Verbindung zum Applet bestehen, wobei (3) die Technikerkonsole im Vordergrund sein muss und (4) der Techniker nicht abwesend sein darf. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Bericht „Anmeldungen" (Alle auflisten)

Dieser Bericht enthält Angaben zu jeder **einzelnen** Anmeldung, die ein Mitglied der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums vorgenommen hat.

Dieser Bericht kann für eine beliebige Organisationseinheit erstellt werden.

Jede Zeile steht für eine einzelne Anmeldung.

Anmeldedatum	Das Datum der Anmeldung, basierend auf der gewählten Zeitzone. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Name	Der Name des Benutzers, wie er im Feld **Name** auf der Registerkarte „Organisation" eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Benutzer-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse des Rescue-Benutzers, wie sie im Feld **E-Mail** auf der Registerkarte „Organisation" eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Anfangszeit	Die genaue Uhrzeit der Anmeldung. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Endzeit	Die genaue Uhrzeit der Abmeldung. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Angemeldet: Gesamtdauer	Die Gesamtdauer der Anmeldung bei LogMeIn Rescue. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
IP-Adresse	Die IP-Adresse, mit der sich der Benutzer angemeldet hat. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 15 Zeichen.
Besetztzeit	Die Zeitdauer im Status „Beschäftigt". Wird nur für Techniker aufgezeichnet. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Abwesenheitszeit	Die Zeitdauer im Status „Abwesend". Wird nur für Techniker aufgezeichnet. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Leerlaufzeit	Wenn ein Techniker an der Technikerkonsole angemeldet ist, aber keine Sitzungen vorhanden sind, spricht man von Leerlaufzeit. Die Leerlaufzeit endet, sobald eine beliebige Sitzung in der Technikerkonsole einen beliebigen Status annimmt. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Bericht „Anmeldungen“ (Zusammenfassung)

Dieser Bericht enthält **gesammelte** Angaben zu den Anmeldungen, die Mitglieder der gewählten Einheit im festgelegten Zeitraum vorgenommen haben.

Dieser Bericht kann für eine beliebige Organisationseinheit erstellt werden.

Jede Zeile steht für ein Mitglied der Organisation.

Name	Der Name des Rescue-Benutzers, wie er im Feld **Name** auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Benutzer-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse des Rescue-Benutzers, wie sie im Feld **E-Mail** auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Spitzname	Der Spitzname des Rescue-Benutzers, wie er im Feld **Spitzname** auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Gruppieren	Der Name der Administrator- oder Technikergruppe, bei der der Benutzer zum Zeitpunkt der Anmeldung Mitglied war. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Benutzer erstellt am	Der Tag, an dem der Benutzer über die Registerkarte „Organisation“ mit einem gültigen Namen und einer gültigen E-Mail-Adresse zur Organisation hinzugefügt wurde. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Anzahl Anmeldungen	Die Anzahl der einzelnen Anmeldungen, die während des festgelegten Zeitraums registriert wurden. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Angemeldet: Durchschnittsdauer	Die durchschnittliche Dauer der Anmeldungen bei LogMeIn Rescue. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Angemeldet: Gesamtdauer	Die Gesamtdauer der Anmeldungen bei LogMeIn Rescue. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Besetztzeit insgesamt	Die Gesamtzeit im Status „Beschäftigt“. Wird nur für Techniker aufgezeichnet. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Abwesenheitszeit insgesamt	Die Gesamtzeit im Status „Abwesend“. Wird nur für Techniker aufgezeichnet. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Leerlaufzeit gesamt	Wenn ein Techniker an der Technikerkonsole angemeldet ist, aber keine Sitzungen vorhanden sind, spricht man von Leerlaufzeit. Die Leerlaufzeit endet, sobald eine beliebige Sitzung in der Technikerkonsole einen beliebigen Status annimmt. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Bericht „Sitzungen“ (Alle auflisten)

Dieser Bericht enthält Angaben zu jeder **einzelnen** Sitzung, die Mitglieder der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums durchgeführt haben.

Jede Zeile steht für eine einzelne Sitzung.

Anfangszeit Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung in den Status „Aktiv“ gewechselt ist. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Endzeit Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung in den Status „Beendet“ oder „Zeitüberschreitung“ gewechselt ist. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Zeit der letzten Aktion Die genaue Uhrzeit der Aktion, die den „Einsatz“ des Technikers beendet hat. Ein Techniker ist im Einsatz, wenn er gerade eine Sitzung abwickelt, wobei zwischen der Technikerkonsole und dem Applet eine funktionierende Verbindung bestehen muss (d. h. die Sockets von Technikerkonsole und Applet sind verbunden). Der Einsatz des Technikers wird durch eine der folgenden Aktionen beendet:

- Der Status des Technikers ändert sich auf „Abwesend“.
- Die Verbindung zwischen dem Techniker und dem Kunden wird unterbrochen.
- Die Auswahl der Registerkarte „Sitzung“ wird aufgehoben oder die Technikerkonsole wird in den Hintergrund verschoben, während es kein aktives losgelöstes Sitzungsfenster gibt.
- Das losgelöste Sitzungsfenster wird inaktiv, während die Registerkarte „Sitzung“ nicht ausgewählt bzw. die Technikerkonsole im Hintergrund ist.
- Die Sitzung wird vom Techniker oder einem Administrator beendet, angehalten oder übertragen.

Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Technikername Der Name des Technikers, wie er im Feld **Name** der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Techniker-ID Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.

Techniker-E-Mail Die E-Mail-Adresse des Technikers, wie sie im Feld **E-Mail** auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Sitzungs-ID Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.

Sitzungstyp Die kundenseitig verwendete Technik. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 100 Zeichen. Folgende Werte sind möglich:

- Mobile-Applet
- Calling Card
- Instant Chat
- Unbeaufsichtigt
- LAN-interne Verbindungen
- Applet

Status	Der letzte Status zu dem Zeitpunkt, als der betreffende Techniker die letzte Aktion ausgeführt hat. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen. Folgende Werte sind möglich: • Verbindung wird hergestellt • Wartend • Aktiv • Vom Kunden geschlossen • Vom Techniker geschlossen • Übertragung läuft • Übertragung abgeschlossen • Von wartendem Kunden geschlossen • Zeitüberschreitung • Abgebrochen: Techniker wurde gelöscht oder deaktiviert • Neustart wird durchgeführt • Verbindung wird wiederhergestellt • Angehalten • Zeitüberschreitung: Vom Techniker geschlossen • Offline • Verbindung getrennt • Neustart abgeschlossen • Vom Kunden abgelehnt
[**Name**]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: **Globale Einstellungen** > **Benutzerdefinierte Felder** > **Name für Namensfeld** Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden.Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
[**Benutzerdefinierte Felder**]	Der Name dieser Spalten hängt von den folgenden Einstellungen ab: **Globale Einstellungen** > **Benutzerdefinierte Felder** > **Name für benutzerdefiniertes Feld** . Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
Auftrags-ID	Ein benutzerdefiniertes Feld, um Rescue-Sitzungen einem CRM-System zuzuordnen. Kann auch für andere administrative Zwecke verwendet werden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 256 Zeichen.
Kunden-IP-Adresse	Die IP-Adresse des Kunden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 15 Zeichen.
Geräte-ID	Die Kennung des Kundengerätes. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Verwendete Tools	In dieser Spalte werden die Technikerkonsolen-Tools aufgelistet, die der Techniker während der Sitzung verwendet hat. Am Ende des Berichts finden Sie eine Erklärung der Tools und eine Erläuterung der Abkürzungen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Gelöst/Nicht gelöst	Diese Spalte wird nicht mehr aktiv verwendet, kann jedoch Ergebnisse enthalten, wenn Berichte über vor Mai 2009 abgehaltene Sitzungen erstellt werden (Gelöst/Nicht gelöst, wie vom Techniker eingegeben). Datentyp: Zeichenfolge.
Kanal-ID	Die Kanal-ID des während der Sitzung verwendeten Kanals. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Kanalname	Der Name des während der Sitzung verwendeten Kanals. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.

Calling Card	Der Name des Installationsprogramms für die während der Sitzung verwendete Calling Card. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
Zeit für Verbindungsaufbau	Die Zeit vom Beginn des Applet-Downloads bis zum Zeitpunkt, zu dem die Sitzung mit dem Status „Wartend“ in die Warteschlange aufgenommen wurde. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Wartezeit	Die Zeit vom Beginn des Status „Wartend“ bis zum Sitzungsstart (Status „Aktiv“). Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Gesamtzeit	Die gesamte Zeitdauer im Status „Aktiv“ plus Haltezeit, Übertragungszeit, Zeit für Neustart und Zeit für erneuten Verbindungsaufbau. Die Zeit für die Verbindungsherstellung und die Wartezeit werden nicht berücksichtigt. Dieser Wert entspricht nicht der in der Sitzungsliste der Technikerkonsole angezeigten Gesamtzeit. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Aktive Zeit	Die Gesamtzeit, die die Sitzung im Status „Aktiv“ verbracht hat. Die aktive Zeit wird vom Aufrufen (Status „Aktiv“) bis zum Beenden (Status „Geschlossen“) der Sitzung gemessen, wobei Haltezeit, Übertragungszeit, Zeit für Neustart und Zeit für erneuten Verbindungsaufbau nicht berücksichtigt werden. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Arbeitszeit	Die Arbeitszeit gibt an, wie lange die Technikerkonsole während einer Sitzung effektiv in Verwendung war. Dies ist die Zeit, während der Funktionen der Technikerkonsole aktiv genutzt wurden: Die Sitzung muss (1) ausgewählt sein und es muss (2) eine aktive Verbindung zum Applet bestehen, wobei (3) die Technikerkonsole im Vordergrund sein muss und (4) der Techniker nicht abwesend sein darf. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Haltezeit	Die Zeitdauer, die die Sitzung im Status „Angehalten“ verbracht hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Übertragungszeit	Die Zeitdauer, die die Sitzung im Status „Übertragen“ verbracht hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit für Neustart	Die Zeitdauer, die die Sitzung im Status „Neustart wird durchgeführt“ verbracht hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit für erneuten Verbindungsaufbau	Die Zeitdauer, die die Sitzung aufgrund eines Problems auf der Kundenseite im Status „Verbindung wird wiederhergestellt“ verbracht hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Plattform	Das Betriebssystem des Kunden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 20 Zeichen.
Browsertyp	Der Browsertyp, in dem der Kunde die Instant-Chat-Sitzung gestartet hat. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: nicht angegeben.

Bericht „Sitzungen“ (Zusammenfassung)

Dieser Bericht enthält **gesammelte** Angaben zu allen Sitzungen, die Mitglieder der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums durchgeführt haben.

Anzahl der Sitzungen	Die Gesamtzahl der bearbeiteten Sitzungen. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.

Durchschnittliche Sitzungsdauer	Die durchschnittliche Dauer der Sitzungen. Die gesamte Sitzungsdauer dividiert durch die Anzahl der Sitzungen. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Gesamte Sitzungsdauer	Die Gesamtdauer aller Sitzungen. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Durchschnittliche Aufrufzeit	Die durchschnittliche Zeit, die vor dem Sitzungsstart durch einen Techniker vergangen ist, seit die Sitzung den Status „Wartend“ erhalten hat. Aus Sicht des Kunden ist dies die Zeit, während der er die Meldung `Auf Techniker warten` sieht. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Aufrufzeit insgesamt	Die Zeit, die bei allen Sitzungen insgesamt vor dem Sitzungsstart durch den Techniker vergangen ist, seit die Sitzung den Status „Wartend“ erhalten hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Aktive Zeit (Durchschnitt)	Die durchschnittliche Zeit im Status „Aktiv“. Die aktive Zeit wird vom Aufrufen (Status „Aktiv“) bis zum Beenden (Status „Geschlossen“) der Sitzung gemessen, wobei Haltezeit, Übertragungszeit, Zeit für Neustart und Zeit für erneuten Verbindungsaufbau nicht berücksichtigt werden. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Aktive Zeit insgesamt	Die Gesamtzeit, die alle Sitzungen im Status „Aktiv“ verbracht haben. Die aktive Zeit wird vom Aufrufen (Status „Aktiv“) bis zum Beenden (Status „Geschlossen“) der Sitzung gemessen, wobei Haltezeit, Übertragungszeit, Zeit für Neustart und Zeit für erneuten Verbindungsaufbau nicht berücksichtigt werden. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Arbeitszeit (Durchschnitt)	Die Arbeitszeit gibt an, wie lange die Technikerkonsole während einer Sitzung effektiv in Verwendung war. Dies ist die Zeit, während der Funktionen der Technikerkonsole aktiv genutzt wurden: Die Sitzung muss (1) ausgewählt sein und es muss (2) eine aktive Verbindung zum Applet bestehen, wobei (3) die Technikerkonsole im Vordergrund sein muss und (4) der Techniker nicht abwesend sein darf. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Arbeitszeit insgesamt	Die Gesamtnutzungsdauer der Technikerkonsole während aller Sitzungen. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Haltezeit (Durchschnitt)	Die durchschnittliche Zeit im Status „Angehalten“. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Haltezeit insgesamt	Die Gesamtzeit im Status „Angehalten“. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Übertragungszeit (Durchschnitt)	Die durchschnittliche Zeit im Status „Übertragen“. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Übertragungszeit insgesamt	Die Gesamtzeit im Status „Übertragen“. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit für Neustart (Durchschnitt)	Die durchschnittliche Zeit im Status „Neustart wird durchgeführt“. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit für Neustart insgesamt	Die Gesamtzeit im Status „Neustart wird durchgeführt“. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Zeit für erneuten Verbindungsaufbau (Durchschnitt)	Die durchschnittliche Zeit im Status „Verbindung wird wiederhergestellt“. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit für erneuten Verbindungsaufbau insgesamt	Die Gesamtzeit im Status „Verbindung wird wiederhergestellt“. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Längste Sitzungsdauer	Die Dauer der längsten durchgehenden Sitzung. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Anzahl entgangener Sitzungen	Die Anzahl der Sitzungen, die nicht aufgerufen wurden (d. h. Sitzungen, die nie den Status „Aktiv“ erhalten haben). Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.

Bericht „Chatprotokoll“

Dieser Bericht gibt das Chatprotokoll und die Sitzungsnotizen jeder einzelnen Sitzung wieder, die von einem Mitglied der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums abgewickelt wurde.

Jede Zeile steht für eine einzelne Sitzung.

Anfangszeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung in den Status „Aktiv“ gewechselt ist. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Endzeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung in den Status „Beendet“ oder „Zeitüberschreitung“ gewechselt ist. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Gesamtzeit	Die gesamte Zeitdauer im Status „Aktiv“ plus Haltezeit, Übertragungszeit, Zeit für Neustart und Zeit für erneuten Verbindungsaufbau. Die Zeit für die Verbindungsherstellung und die Wartezeit werden nicht berücksichtigt. Dieser Wert entspricht nicht der in der Sitzungsliste der Technikerkonsole angezeigten Gesamtzeit. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
[**Name**]	Die Namen aller Kanäle bzw. Technikergruppen, für die auf der Registerkarte **Einstellungen** > **Kundenbefragung** eine Kundenbefragung aktiviert wurde. Wenn allen Technikern einer Organisation eine „globale“ Befragung zugewiesen wurde, erscheint hier der Wert `Techniker`. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Technikername	Der Name des Technikers, wie er im Feld **Name** der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Techniker-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Techniker-E-Mail	Der E-Mail-Adresse des Technikers. Für genehmigte Techniker wird die E-Mail-Adresse im Feld **E-Mail** auf der Registerkarte **Organisation** eingetragen. Für nicht aufgeführte Techniker wird die E-Mail-Adresse während der Einladungsphase eingetragen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Chatprotokoll	Wenn ein Chatprotokoll verfügbar ist, wird ein Symbol angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol, um das Protokoll zu sehen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 2048 Zeichen.
Notizen	Wenn Notizen verfügbar sind, wird ein Symbol angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol, um die Notizen zu sehen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 1024 Zeichen.



Hinweis: Bei Kollaborationssitzungen enthält das Protokoll sämtliche Angaben zur Sitzung – einschließlich Systemmeldungen, Chatnachrichten zwischen den Technikern sowie Chatnachrichten zwischen den Technikern und dem Kunden.

Beispiel für ein Chatprotokoll

Dieses Beispiel zeigt das Chatprotokoll für die Sitzung, die auch als Beispiel für den Bericht „Chatprotokoll für Kollaborationssitzung" herangezogen wurde. Bitte beachten Sie, dass dies die Perspektive des leitenden Technikers ist.

```
9:19 AM Verbindung herstellen zu: [...]
9:19 AM Verbindung mit Applet hergestellt (RSA 2048 Bit, AES256-SHA 256 Bit)
9:19 AM Auf P2P umgeschaltet
9:19 AM Techniker 2 zur Sitzung eingeladen...
9:19 AM Techniker 2 ist der Sitzung beigetreten
9:19 AM «Techniker 1»: Dies kann nur von Technikern gelesen werden
9:20 AM «Techniker 2»: Dies kann nur von Technikern gelesen werden
9:20 AM Techniker 1: Dies kann vom Techniker und vom Kunden gelesen werden
9:20 AM Techniker 2: Dies kann vom Techniker und vom Kunden gelesen werden
9:20 AM Kunde: Dies wird vom Kunden an die Techniker gesendet
9:20 AM Der Techniker hat die Sitzung beendet.
```

Bericht „Chatprotokoll für Kollaborationssitzungen"

Dieser Bericht enthält die Chatprotokolle jeder einzelnen Sitzung, an der ein Mitglied der gewählten Einheit als kollaborierender Techniker beteiligt war.

Anfangszeit	Für den kollaborierenden Techniker. Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung in den Status „Aktiv" gewechselt ist. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Endzeit	Für den kollaborierenden Techniker. Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung in den Status „Aktiv" gewechselt ist. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Gesamtzeit	Die Zeitdauer, die der kollaborierende Techniker mit der Sitzung beschäftigt war. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
[Name]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: **Globale Einstellungen** > **Benutzerdefinierte Felder** > **Name für Namensfeld** Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden.Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Technikername	Der Name des Technikers, wie er im Feld **Name** der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Techniker-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Techniker-E-Mail	Der E-Mail-Adresse des Technikers. Für genehmigte Techniker wird die E-Mail-Adresse im Feld **E-Mail** auf der Registerkarte **Organisation** eingetragen. Für nicht aufgeführte Techniker wird die E-Mail-Adresse während der Einladungsphase eingetragen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Chatprotokoll	Das Protokoll einer Kollaborationssitzung enthält sämtliche Angaben zur Kollaborationssitzung – einschließlich Systemmeldungen, Chatnachrichten zwischen den Technikern sowie Chatnachrichten zwischen den Technikern und dem Kunden. Klicken Sie auf das Symbol, um das Protokoll zu sehen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 2048 Zeichen.

Beispiel für ein Chatprotokoll einer Kollaborationssitzung

Dieses Beispiel zeigt das Chatprotokoll einer Kollaborationssitzung für jene Sitzung, die auch als Beispiel für den Bericht „Chatprotokoll“ herangezogen wurde. Bitte beachten Sie, dass dies die Perspektive des kollaborierenden Technikers ist.

```
9:19 AM Eingehende gemeinsame Sitzung von: Techniker 1
9:19 AM Verbindung herstellen mit: [...]
9:19 AM Verbindung mit Applet hergestellt (RSA 2048 Bit, AES256-SHA 256 Bit)
9:19 AM Zu P2P gewechselt
9:19 AM «Techniker 1»: Dies kann nur von Technikern gelesen werden
9:20 AM «Techniker 2»: Dies kann nur von Technikern gelesen werden
9:20 AM Techniker 1: Dies kann vom Techniker und vom Kunden gelesen werden
9:20 AM Techniker 2: Dies kann vom Techniker und vom Kunden gelesen werden
9:20 AM Kunde: Dies wird vom Kunden an die Techniker gesendet
9:20 AM Der leitende Techniker hat die Sitzung beendet
9:20 AM Verbindung beendet (Applet)
9:21 AM Der Techniker hat die Sitzung beendet.
```

Bericht „Benutzerdefinierte Felder“

Dieser Bericht enthält die in die benutzerdefinierten Felder eingegebenen Daten zu einzelnen Sitzungen, die Mitglieder der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums durchgeführt haben.

Jede Zeile steht für einen während einer einzelnen Sitzung eingegebenen Datensatz.

Anfangszeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung in den Status „Aktiv“ gewechselt ist. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Endzeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung in den Status „Beendet“ oder „Zeitüberschreitung“ gewechselt ist. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Gesamtzeit	Die gesamte Zeitdauer im Status „Aktiv“ plus Haltezeit, Übertragungszeit, Zeit für Neustart und Zeit für erneuten Verbindungsaufbau. Die Zeit für die Verbindungsherstellung und die Wartezeit werden nicht berücksichtigt. Dieser Wert entspricht nicht der in der Sitzungsliste der Technikerkonsole angezeigten Gesamtzeit. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
[Name]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: **Globale Einstellungen** > **Benutzerdefinierte Felder** > **Name für Namensfeld** Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden.Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
[Benutzerdefinierte Felder]	Der Name dieser Spalten hängt von den folgenden Einstellungen ab: **Globale Einstellungen** > **Benutzerdefinierte Felder** > **Name für benutzerdefiniertes Feld** . Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
Auftrags-ID	Ein benutzerdefiniertes Feld, um Rescue-Sitzungen einem CRM-System zuzuordnen. Kann auch für andere administrative Zwecke verwendet werden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 256 Zeichen.
Technikername	Der Name des Technikers, wie er im Feld **Name** der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Techniker-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Techniker-E-Mail	Der E-Mail-Adresse des Technikers. Für genehmigte Techniker wird die E-Mail-Adresse im Feld **E-Mail** auf der Registerkarte **Organisation** eingetragen. Für nicht aufgeführte Techniker wird die E-Mail-Adresse während der Einladungsphase eingetragen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Bericht „Entgangene Sitzungen“ (Alle auflisten)

Dieser Bericht enthält Angaben zu jeder einzelnen Sitzung, die Mitglieder der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums verpasst haben.

Entgangene Sitzungen sind Sitzungen, die in die Warteschlange aufgenommen werden, aber nie den Status „Aktiv“ erhalten.

Jede Zeile steht für eine entgangene Sitzung.

Anfangszeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung den Status „Wartend“ erhalten hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Endzeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung vom Kunden abgebrochen wurde (Status „Beendet“) oder das Zeitlimit überschritten hat (Status „Zeitüberschreitung“). Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Wartezeit	Die Zeitdauer von der Anfangszeit bis zur Endzeit. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Sitzungstyp	Die kundenseitig verwendete Technik. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 100 Zeichen. Folgende Werte sind möglich: • Mobile-Applet • Calling Card • Instant Chat

	• Unbeaufsichtigt • LAN-interne Verbindungen • Applet
Status	Der letzte Status zu dem Zeitpunkt, zu dem die Sitzung beendet wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
[**Name**]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: **Globale Einstellungen** > **Benutzerdefinierte Felder** > **Name für Namensfeld** Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden.Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
[**Benutzerdefinierte Felder**]	Der Name dieser Spalten hängt von den folgenden Einstellungen ab: **Globale Einstellungen** > **Benutzerdefinierte Felder** > **Name für benutzerdefiniertes Feld** . Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
Auftrags-ID	Ein benutzerdefiniertes Feld, um Rescue-Sitzungen einem CRM-System zuzuordnen. Kann auch für andere administrative Zwecke verwendet werden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 256 Zeichen.
Kunden-IP-Adresse	Die IP-Adresse des Kunden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 15 Zeichen.
Private Sitzung	Für private Sitzungen wird in dieser Spalte der Name des initiierenden Technikers aufgeführt. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Kanal	Für Kanalsitzungen ist dies der Name des eingehenden Kanals. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
Technikergruppe	Der Name der Technikergruppe, der der Techniker zum Zeitpunkt der entgangenen Sitzung angehörte. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Bericht „Entgangene Sitzungen“ (Zusammenfassung)

Dieser Bericht enthält **gesammelte** Angaben zu allen Sitzungen, die Mitglieder der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums verpasst haben.

Entgangene Sitzungen sind Sitzungen, die in die Warteschlange aufgenommen werden, aber nie den Status „Aktiv“ erhalten.

Anzahl entgangener Sitzungen	Die Gesamtzahl der Sitzungen, die nie von einem Techniker aufgerufen wurden. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Durchschnittliche Wartezeit	Die durchschnittliche Zeit, die Kunden warten mussten, bevor sie die Sitzung abgebrochen haben oder das Zeitlimit überschritten wurde. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Gesamtwartezeit	Die Gesamtzeit, die Kunden warten mussten, bevor sie die Sitzung abgebrochen haben oder das Zeitlimit überschritten wurde. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Längste Sitzung	Die längste Zeit, die ein Kunde warten musste, bevor er die Sitzung abgebrochen hat oder das Zeitlimit überschritten wurde. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Bericht „Übertragene Sitzungen“

Dieser Bericht enthält Angaben zu jeder einzelnen Sitzung, die von Mitgliedern der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums übertragen wurde.

Jede Zeile steht für eine Sitzungsübertragung.

Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Übertragungszeitpunkt	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Wartezeit	Die Zeit, bis die Sitzung entweder vom Kunden abgebrochen oder erneut übertragen wurde. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
[**Name**]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: **Globale Einstellungen** > **Benutzerdefinierte Felder** > **Name für Namensfeld** Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden.Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Übertragen durch	Der Benutzer, der die Übertragung eingeleitet hat. Für Kanalsitzungen, die gemäß den unter **Einstellungen** > **Sitzungsverwaltung** > **Wartende Sitzungen automatisch übertragen** festgelegten Regeln automatisch übertragen werden, wird der Wert `System` angezeigt. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Übertragen von	Der Techniker oder Kanal, von dem die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Übertragen an	Der Techniker oder Kanal, an den die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Übertragungskommentar	Der Wert des Feldes **Kommentar** im Dialogfeld „Sitzung übergeben“. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Übertragungszeit	Die Zeitdauer der Übertragung. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Übertragene Sitzungen – erweiterter Bericht

Dieser Bericht enthält Angaben zu jeder einzelnen Sitzung, die von Mitgliedern der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums übertragen wurde.

Jede Zeile steht für eine Sitzungsübertragung.

Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Übertragungszeitpunkt	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Wartezeit	Die Zeit, bis die Sitzung entweder vom Kunden abgebrochen oder erneut übertragen wurde. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
[Name]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: **Globale Einstellungen** > **Benutzerdefinierte Felder** > **Name für Namensfeld** Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden.Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Übertragen durch – Techniker-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer, die den Techniker identifiziert, der die Übertragung eingeleitet hat. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Übertragen durch	Der Benutzer, der die Übertragung eingeleitet hat. Für Kanalsitzungen, die gemäß den unter **Einstellungen** > **Sitzungsverwaltung** > **Wartende Sitzungen automatisch übertragen** festgelegten Regeln automatisch übertragen werden, wird der Wert `System` angezeigt. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Übertragen von – Techniker-/Kanal-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer, die den Techniker bzw. den Kanal identifiziert, von dem die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Übertragen von	Der Techniker oder Kanal, von dem die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Übertragen an – Techniker-/Kanal-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer, die den Techniker bzw. den Kanal identifiziert, an den die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Übertragen an	Der Techniker oder Kanal, an den die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Übertragungskommentar	Der Wert des Feldes **Kommentar** im Dialogfeld „Sitzung übergeben“. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Übertragungszeit	Die Zeitdauer der Übertragung. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Übertragen von – Technikergruppen-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer, die die Technikergruppe identifiziert, von der die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Übertragen von – Technikergruppe	Die Technikergruppe, von der die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Übertragen an – Technikergruppen-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer, die die Technikergruppe identifiziert, an die die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Übertragen an – Technikergruppe	Die Technikergruppe, an die die Sitzung übertragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Chatprotokoll	Wenn ein Chatprotokoll verfügbar ist, wird ein Symbol angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol, um das Protokoll zu sehen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: nicht angegeben.

Bericht „Technikerbefragung“ (Alle auflisten)

Dieser Bericht listet die Ergebnisse **einzelner** Technikerbefragungen (Sitzungsbeurteilungen durch Techniker) auf, die von Mitgliedern der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums ausgefüllt wurden.

Jede Zeile steht für eine abgesendete Befragung.

Quelle

Der Name der Technikergruppe, der der Techniker angehörte, als er die Befragung abgeschickt hat.Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Hinweis: Für Berichte über Technikerbefragungen, die für Zeiträume vor dem 12. August 2014 erstellt werden, erscheint hier der Wert `Techniker`, wenn allen Technikern einer Organisation eine „globale“ Befragung zugewiesen wurde.

Sitzungs-ID

Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.

Datum

Das Datum und die Uhrzeit, zu der der Techniker die Befragung abgeschickt hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

[**Name**]

Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: **Globale Einstellungen** > **Benutzerdefinierte Felder** > **Name für Namensfeld** Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden.Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

[**Spalten der Befragung**]

Diese veränderlichen Spalten enthalten Antworten auf die Fragen, die auf der Registerkarte „Einstellungen“ im Abschnitt „Technikerbefragung“ definiert wurden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Technikername

Der Name des Technikers, wie er im Feld **Name** der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Techniker-ID

Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.

Techniker-E-Mail

Die E-Mail-Adresse des Technikers, wie sie im Feld **E-Mail** auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Bericht „Fehlgeschlagene Sitzungen“ (Alle auflisten)

Dieser Bericht enthält Angaben zu jeder einzelnen Sitzung mit dem Status „Verbindung wird hergestellt“, die für Mitglieder der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums fehlgeschlagen ist.

Alle Sitzungen, die zwar erfolgreich vom Kunden übermittelt werden, doch nie vom Status „Verbindung wird hergestellt“ zum Status „Wartend“ wechseln, gelten als fehlgeschlagene Sitzungen.



Hinweis: Eine Sitzung wechselt zum Status „Verbindung wird hergestellt“, wenn der Kunde den Download des Applets einleitet.

Anfangszeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung den Status „Verbindung wird hergestellt" erhalten hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Sitzungstyp	Die kundenseitig verwendete Technik. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 100 Zeichen.
Status	Der letzte Status zu dem Zeitpunkt, zu dem die Sitzung beendet wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
[**Name**]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: **Globale Einstellungen** > **Benutzerdefinierte Felder** > **Name für Namensfeld** Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden.Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
[**Benutzerdefinierte Felder**]	Der Name dieser Spalten hängt von den folgenden Einstellungen ab: **Globale Einstellungen** > **Benutzerdefinierte Felder** > **Name für benutzerdefiniertes Feld** . Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
Kunden-IP-Adresse	Die IP-Adresse des Kunden.Datentyp: Zeichenfolge.Datentyp: Zeichenfolge.Datenlänge: 15 Zeichen.Datenlänge: 15 Zeichen.
Private Sitzung	Für private Sitzungen der Name des Technikers, der die fehlgeschlagene Sitzung initiiert hat. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Kanal	Für Kanalsitzungen ist dies der Name des eingehenden Kanals. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.

Bericht „Fehlgeschlagene Sitzungen" (Zusammenfassung)

Dieser Bericht enthält **gesammelte** Angaben zu allen Sitzungen mit dem Status „Verbindung wird hergestellt", die für Mitglieder der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums fehlgeschlagen sind.

Alle Sitzungen, die zwar erfolgreich vom Kunden übermittelt werden, doch nie vom Status „Verbindung wird hergestellt" zum Status „Wartend" wechseln, gelten als fehlgeschlagene Sitzungen.



Hinweis: Eine Sitzung wechselt zum Status „Verbindung wird hergestellt", wenn der Kunde den Download des Applets einleitet.

Anzahl fehlgeschlagener Sitzungen	Die Anzahl der Sitzungen, die für Mitglieder der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums insgesamt fehlgeschlagen sind. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit für Verbindungsaufbau (Durchschnitt)	Der durchschnittliche Zeitraum, in dem der Status „Verbindung wird hergestellt" aktiv war, bevor die Verbindung fehlschlug. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit für Verbindungsaufbau insgesamt	Der Zeitraum insgesamt, in dem der Status „Verbindung wird hergestellt" aktiv war, bevor die Verbindung fehlschlug. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Fehlgeschlagene Sitzungen – erweitert

Dieser Bericht enthält Angaben zu jeder einzelnen Sitzung mit dem Status „Verbindung wird hergestellt“, die für Mitglieder der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums fehlgeschlagen ist.

Alle Sitzungen, die zwar erfolgreich vom Kunden übermittelt werden, doch nie vom Status „Verbindung wird hergestellt“ zum Status „Wartend“ wechseln, gelten als fehlgeschlagene Sitzungen.



Hinweis: Eine Sitzung wechselt zum Status „Verbindung wird hergestellt“, wenn der Kunde den Download des Applets einleitet.

Anfangszeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung den Status „Verbindung wird hergestellt“ erhalten hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Sitzungstyp	Die kundenseitig verwendete Technik. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 100 Zeichen.
Status	Der letzte Status zu dem Zeitpunkt, zu dem die Sitzung beendet wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
[**Name**]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: **Globale Einstellungen** > **Benutzerdefinierte Felder** > **Name für Namensfeld** Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden.Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
[**Benutzerdefinierte Felder**]	Der Name dieser Spalten hängt von den folgenden Einstellungen ab: **Globale Einstellungen** > **Benutzerdefinierte Felder** > **Name für benutzerdefiniertes Feld** . Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
Kunden-IP-Adresse	Die IP-Adresse des Kunden.Datentyp: Zeichenfolge.Datentyp: Zeichenfolge.Datenlänge: 15 Zeichen.Datenlänge: 15 Zeichen.
Technikername private Sitzung	Für private Sitzungen der Name des Technikers, der die fehlgeschlagene Sitzung initiiert hat. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Kanal	Für Kanalsitzungen ist dies der Name des eingehenden Kanals. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
Techniker-E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Technikers, wie sie im Feld **E-Mail** auf der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Technikergruppen-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer, die die Technikergruppe identifiziert, der der Techniker zum Zeitpunkt der Berichterstellung angehörte. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Technikergruppe	Der Name der Technikergruppe, der der Techniker zum Zeitpunkt der Berichterstellung angehörte. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Bericht „Technikersitzungen“ (Alle auflisten)

Dieser Bericht enthält Angaben zu jeder **einzelnen** Sitzung, die Mitglieder der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums durchgeführt haben.

Jede Zeile steht für eine einzelne Sitzung.

Anfangszeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung für den externen Techniker in den Status „Kollaboration“ gewechselt ist. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Endzeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung für den externen Techniker in den Status „Beendet“ oder „Zeitüberschreitung“ gewechselt ist. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit der letzten Aktion	Die genaue Uhrzeit, zu der der externe Techniker in der Technikerkonsole die letzte Aktion ausgeführt hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Name des externen Technikers	Der Name des externen Technikers. Für genehmigte externe Techniker wird der Name im Feld **Name** auf der Registerkarte **Organisation** eingetragen. Für nicht aufgeführte Techniker wird der Name während der Einladungsphase eingetragen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
E-Mail des externen Technikers	Der E-Mail-Adresse des externen Technikers. Für genehmigte externe Techniker wird die E-Mail-Adresse im Feld **E-Mail** der Registerkarte **Organisation** eingetragen. Für nicht aufgeführte Techniker wird die E-Mail-Adresse während der Einladungsphase eingetragen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Name des Einladenden	Der Name des Technikers, der den externen Techniker eingeladen hat. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
ID des Einladenden	Die Rescue-Kennung des Technikers, der den externen Techniker eingeladen hat. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
E-Mail-Adresse des Einladenden	Der E-Mail-Adresse, über die der externe Techniker eingeladen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Sitzungstyp	Die kundenseitig verwendete Technik. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 100 Zeichen. Folgende Werte sind möglich: • Mobile-Applet • Calling Card • Instant Chat • Unbeaufsichtigt • LAN-interne Verbindungen • Applet
Status	Der letzte Status zu dem Zeitpunkt, als der betreffende externe Techniker die letzte Aktion ausgeführt hat. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen. Folgende Werte sind möglich: • Abgebrochen: Techniker wurde gelöscht oder deaktiviert

	• Vom aktiven Kunden geschlossen • Vom Techniker geschlossen • Von wartendem Kunden geschlossen • Verbindung getrennt • Neustart abgeschlossen • Zeitüberschreitung
[**Name**]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: **Globale Einstellungen** > **Benutzerdefinierte Felder** > **Name für Namensfeld** Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden.Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
[**Benutzerdefinierte Felder**]	Der Name dieser Spalten hängt von den folgenden Einstellungen ab: **Globale Einstellungen** > **Benutzerdefinierte Felder** > **Name für benutzerdefiniertes Feld** . Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
Auftrags-ID	Ein benutzerdefiniertes Feld, um Rescue-Sitzungen einem CRM-System zuzuordnen. Kann auch für andere administrative Zwecke verwendet werden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 256 Zeichen.
Kunden-IP-Adresse	Die IP-Adresse des Kunden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 15 Zeichen.
Geräte-ID	Die Kennung des Kundengerätes. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Verwendete Tools	In dieser Spalte werden die Technikerkonsolen-Tools aufgelistet, die der externe Techniker während der Sitzung verwendet hat. Am Ende des Berichts finden Sie eine Erklärung der Tools und eine Erläuterung der Abkürzungen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Kanal-ID	Die Kanal-ID des während der Sitzung verwendeten Kanals. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Kanalname	Der Name des während der Sitzung verwendeten Kanals. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
Wartezeit	Die Zeit vom Beginn des Status „Wartend“ bis zum Sitzungsstart (Status „Aktiv“). Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Gesamtzeit	Die gesamte Zeitdauer im Status „Aktiv“ plus Haltezeit, Übertragungszeit, Zeit für Neustart und Zeit für erneuten Verbindungsaufbau. Die Zeit für die Verbindungsherstellung und die Wartezeit werden nicht berücksichtigt. Dieser Wert entspricht nicht der in der Sitzungsliste der Technikerkonsole angezeigten Gesamtzeit. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Aktive Zeit	Die Gesamtzeit, die die Sitzung des externen Technikers im Status „Aktiv“ verbracht hat. Die aktive Zeit wird vom Aufrufen (Status „Aktiv“) bis zum Beenden (Status „Geschlossen“) der Sitzung gemessen, wobei Haltezeit, Übertragungszeit, Zeit für Neustart und Zeit für erneuten Verbindungsaufbau nicht berücksichtigt werden. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Arbeitszeit	Die Arbeitszeit gibt an, wie lange die Technikerkonsole während einer Sitzung effektiv in Verwendung war. Dies ist die Zeit, während der Funktionen der Technikerkonsole aktiv genutzt wurden: Die Sitzung muss (1) ausgewählt sein und es muss (2) eine aktive Verbindung zum Applet bestehen, wobei (3) die

	Technikerkonsole im Vordergrund sein muss und (4) der Techniker nicht abwesend sein darf. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Haltezeit	Die Zeitdauer, die die Sitzung im Status „Angehalten“ verbracht hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit für Neustart	Die Zeitdauer, die der Computer des Kunden im Status „Neustart wird durchgeführt“ verbracht hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit für erneuten Verbindungsaufbau	Die Zeitdauer, die die Sitzung aufgrund eines Problems auf der Kundenseite im Status „Verbindung wird wiederhergestellt“ verbracht hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Plattform	Das Betriebssystem des Kunden. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 20 Zeichen.
Browsertyp	Der Browsertyp, in dem der Kunde die Instant-Chat-Sitzung gestartet hat. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: nicht angegeben.

Bericht „Technikersitzungen“ (Zusammenfassung)

Dieser Bericht enthält **gesammelte** Angaben zu allen Sitzungen, die Mitglieder der gewählten Einheit während des festgelegten Zeitraums durchgeführt haben.

Anzahl der Sitzungen	Die Gesamtzahl der vom externen Techniker bearbeiteten Sitzungen. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Durchschnittliche Sitzungsdauer	Die durchschnittliche Dauer der Sitzungen. Die gesamte Sitzungsdauer dividiert durch die Anzahl der Sitzungen. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Gesamte Sitzungsdauer	Die Gesamtdauer aller Sitzungen. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Aktive Zeit (Durchschnitt)	Die durchschnittliche Zeit im Status „Aktiv“. Die aktive Zeit wird vom Aufrufen (Status „Aktiv“) bis zum Beenden (Status „Geschlossen“) der Sitzung gemessen, wobei Haltezeit, Übertragungszeit, Zeit für Neustart und Zeit für erneuten Verbindungsaufbau nicht berücksichtigt werden. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Aktive Zeit insgesamt	Die Gesamtzeit, die alle Sitzungen im Status „Aktiv“ verbracht haben. Die aktive Zeit wird vom Aufrufen (Status „Aktiv“) bis zum Beenden (Status „Geschlossen“) der Sitzung gemessen, wobei Haltezeit, Übertragungszeit, Zeit für Neustart und Zeit für erneuten Verbindungsaufbau nicht berücksichtigt werden. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Arbeitszeit (Durchschnitt)	Die Arbeitszeit gibt an, wie lange die Technikerkonsole während einer Sitzung effektiv in Verwendung war. Dies ist die Zeit, während der Funktionen der Technikerkonsole aktiv genutzt wurden: Die Sitzung muss (1) ausgewählt sein und es muss (2) eine aktive Verbindung zum Applet bestehen, wobei (3) die Technikerkonsole im Vordergrund sein muss und (4) der Techniker nicht abwesend sein darf. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Arbeitszeit insgesamt	Die Gesamtnutzungsdauer der Technikerkonsole während aller Sitzungen. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Haltezeit (Durchschnitt)	Die durchschnittliche Zeit im Status „Angehalten“. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Haltezeit insgesamt	Die Gesamtzeit im Status „Angehalten“. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit für Neustart (Durchschnitt)	Die durchschnittliche Zeit im Status „Neustart wird durchgeführt“. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit für Neustart insgesamt	Die Gesamtzeit im Status „Neustart wird durchgeführt“. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit für erneuten Verbindungsaufbau (Durchschnitt)	Die durchschnittliche Zeit im Status „Verbindung wird wiederhergestellt“. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit für erneuten Verbindungsaufbau insgesamt	Die Gesamtzeit im Status „Verbindung wird wiederhergestellt“. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Längste Sitzungsdauer	Die Dauer der längsten durchgehenden Sitzung. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Bericht „Chatprotokoll externer Techniker“

Dieser Bericht gibt das Chatprotokoll und die Sitzungsnotizen zu jeder einzelnen Sitzung wieder, die im ausgewählten Zeitraum mit einem externen Techniker abgewickelt wurde.

Sie können den Bericht „Chatprotokoll externer Techniker“ sowohl für Ihre eigenen Rescue-Techniker als auch für eingeladene externe Techniker ausführen. Wenn Sie einen Bericht über externe Techniker erstellen, werden nur jene Sitzungen aufgelistet, bei denen der eingeladene Techniker genehmigt wurde. Wenn Sie einen Bericht über Ihre Rescue-Techniker erstellen, werden Sitzungen mit nicht aufgeführten externen Technikern ebenfalls aufgelistet.

Anfangszeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung für den externen Techniker in den Status „Kollaboration“ gewechselt ist. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Endzeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung für den externen Techniker in den Status „Beendet“ oder „Zeitüberschreitung“ gewechselt ist. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Gesamtzeit	Die gesamte Zeitdauer im Status „Aktiv“ plus Haltezeit, Zeit für Neustart und Zeit für erneuten Verbindungsaufbau. Die Wartezeit wird nicht berücksichtigt. Dieser Wert entspricht nicht der in der Sitzungsliste der Technikerkonsole angezeigten Gesamtzeit. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
[**Name**]	Der Name dieser Spalte hängt von der folgenden Einstellung ab: **Globale Einstellungen** > **Benutzerdefinierte Felder** > **Name für Namensfeld** Der Wert, der letztendlich im Bericht erscheint, wird während der Sitzungserstellung

	vom Kunden oder vom Techniker eingegeben. Standardmäßig ist dies der Name des Kunden.Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Name des externen Technikers	Der Name des externen Technikers. Für genehmigte externe Techniker wird der Name im Feld **Name** auf der Registerkarte **Organisation** eingetragen. Für nicht aufgeführte Techniker wird der Name während der Einladungsphase eingetragen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
E-Mail des externen Technikers	Der E-Mail-Adresse des externen Technikers. Für genehmigte externe Techniker wird die E-Mail-Adresse im Feld **E-Mail** der Registerkarte **Organisation** eingetragen. Für nicht aufgeführte Techniker wird die E-Mail-Adresse während der Einladungsphase eingetragen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Name des Einladenden	Der Name des Technikers, der den externen Techniker eingeladen hat. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
ID des Einladenden	Die Rescue-Kennung des Technikers, der den externen Techniker eingeladen hat. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
E-Mail-Adresse des Einladenden	Der E-Mail-Adresse, über die der externe Techniker eingeladen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Chatprotokoll	Wenn ein Chatprotokoll verfügbar ist, wird ein Symbol angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol, um das Protokoll zu sehen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 2048 Zeichen.

Bericht Neustart/Verbindungwiederherstellung

Dieser Bericht enthält Angaben zu jedem **einzelnen** Neustart bzw. jeder Verbindungswiederherstellung während einer Sitzung, die im festgelegten Zeitraum von einem Mitglied der gewählten Einheit abgewickelt wurde.

Jede Zeile steht für einen einzelnen Neustart bzw. eine einzelne Verbindungswiederherstellung.

Sitzungs-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
[Benutzerdefinierte Felder]	Der Name dieser Spalten hängt von den folgenden Einstellungen ab: **Globale Einstellungen** > **Benutzerdefinierte Felder** > **Name für benutzerdefiniertes Feld** . Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
Technikername	Der Name des Technikers, wie er im Feld **Name** der Registerkarte „Organisation“ eingetragen wurde. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Techniker-ID	Eine automatisch erstellte eindeutige Kennnummer. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Techniker-E-Mail	Der E-Mail-Adresse des Technikers. Für genehmigte Techniker wird die E-Mail-Adresse im Feld **E-Mail** auf der Registerkarte **Organisation** eingetragen. Für nicht aufgeführte Techniker wird die E-Mail-Adresse während der Einladungsphase eingetragen. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.

Kanal-ID	Die Kanal-ID des während der Sitzung verwendeten Kanals. Datentyp: Ganzzahl. Datenlänge: nicht angegeben.
Kanalname	Der Name des während der Sitzung verwendeten Kanals. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 64 Zeichen.
Technikergruppe	Der Name der Technikergruppe, der der Techniker zum Zeitpunkt der Sitzung angehörte. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: 128 Zeichen.
Anfangszeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung in den Status „Aktiv" gewechselt ist. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Endzeit	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung in den Status „Beendet" oder „Zeitüberschreitung" gewechselt ist. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Zeit der letzten Aktion	Die genaue Uhrzeit der Aktion, die den „Einsatz" des Technikers beendet hat. Ein Techniker ist im Einsatz, wenn er gerade eine Sitzung abwickelt, wobei zwischen der Technikerkonsole und dem Applet eine funktionierende Verbindung bestehen muss (d. h. die Sockets von Technikerkonsole und Applet sind verbunden). Der Einsatz des Technikers wird durch eine der folgenden Aktionen beendet: • Der Status des Technikers ändert sich auf „Abwesend". • Die Verbindung zwischen dem Techniker und dem Kunden wird unterbrochen. • Die Auswahl der Registerkarte „Sitzung" wird aufgehoben oder die Technikerkonsole wird in den Hintergrund verschoben, während es kein aktives losgelöstes Sitzungsfenster gibt. • Das losgelöste Sitzungsfenster wird inaktiv, während die Registerkarte „Sitzung" nicht ausgewählt bzw. die Technikerkonsole im Hintergrund ist. • Die Sitzung wird vom Techniker oder einem Administrator beendet, angehalten oder übertragen. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Ereignistyp	Die Art des Ereignisses, das den Eintrag im Bericht ausgelöst hat. Datentyp: Zeichenfolge. Datenlänge: nicht angegeben. Folgende Werte sind möglich: • Neustart wird durchgeführt • Verbindung wird wiederhergestellt
Beginnzeit Neustart/Verbindungswiederherstellung	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung den Status „Neustart wird durchgeführt"/„Verbindung wird wiederhergestellt" erhalten hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.
Endzeit Neustart/Verbindungswiederherstellung	Die genaue Uhrzeit, zu der die Sitzung vom Status „Neustart wird durchgeführt"/„Verbindung wird wiederhergestellt" in den nächsten Status gewechselt ist. Datentyp: Datum/Uhrzeit. Datenlänge: nicht angegeben.

Integration und API

Lesen Sie auch den *Leitfaden zur Integration und individuellen Anpassung* (nur in englischer und japanischer Sprache).

Informationen zum Thema API finden Sie im *LogMeIn-Rescue-API-Leitfaden* (nur in englischer Sprache).

Einrichten der SSO-Authentifizierung

Mit Hilfe von „Single Sign-on“ (SSO; einmaliges Anmelden) können sich Support-Techniker sicher von einer anderen Anwendung aus bei LogMeIn Rescue anmelden.

Unternehmen in der IT-Branche arbeiten heutzutage häufig mit vielen unterschiedlichen Systemen, die jeweils eine eigene Authentifizierung erfordern. Dies erweist sich oft sowohl für die Administratoren als auch die Endbenutzer als Herausforderung. Die Single-Sign-on-Funktion (SSO) von LogMeIn Rescue hilft Ihnen dabei, dieses Problem zu umgehen.

Funktionsweise

Bei der SSO-Funktionalität findet die API-Technologie Anwendung.

1. Das vom Unternehmen gehostete Skript sendet eine HTTP-Anfrage an die SSO-Anmeldedienste.
2. Der SSO-Anmeldedienst bestätigt die erfolgreiche Anmeldung und ruft die Anmelde-URL ab. Falls der Vorgang fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung ausgegeben.
3. Das vom Unternehmen gehostete Skript wertet den zurückgegebenen Wert aus.
4. Ist die Anfrage erfolgreich, leitet das Skript den Benutzer zur angegebenen URL weiter. Ist die Anfrage nicht erfolgreich, wird die Fehlerbehandlung gestartet.

Die HTTP-Anfrage ist ein einfacher, formatierter URL-String, der die SSO-URL, die SSO-ID, die CompanyID und das SSO-Passwort enthält.

Single-Sign-on-URL (SSO-URL)	Für die Anmeldung bei der webbasierten Technikerkonsole: https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetLoginTicket.aspx Für die Anmeldung bei der Computer-App für die Technikerkonsole: https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx
Single-Sign-on-ID (SSO-ID)	Die ID, die Sie beim Hinzufügen oder Bearbeiten von Mitgliedern Ihrer Organisation auf der Registerkarte **Organisation** des Administrationscenters im Feld **SSO-ID** definieren.
CompanyID	Siehe den Beispielcode auf der Registerkarte **Globale Einstellungen** im Administrationscenter.
Passwort (SSO-Passwort)	Das auf der Registerkarte **Globale Einstellungen** definierte SSO-Passwort.

Ein Beispiel dieser formatierten URL sieht folgendermaßen aus:

Wenn Sie sich bei der webbasierten Technikerkonsole anmelden:

```
https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetLoginTicket.aspx?
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321
```

Wenn Sie sich bei der Computer-App für die Technikerkonsole (DTC) anmelden:

• DTC x86:

```
https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx?
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321
```

• DTC x64:

```
https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx?
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321&arch=64
```

Zusammen mit dieser Anfrage werden die Parameter **SSOID**, **Password** und **CompanyID** an den Rescue-SSO-Dienst gesendet, der daraufhin eine Zeichenfolge zurückgibt. Bei einer erfolgreichen Authentifizierung wird eine Zeichenfolge zurückgegeben, die etwa folgendermaßen aussieht:

Im Fall der webbasierten Technikerkonsole:

```
OK: https://secure.logmeinrescue.com/SSO/Login.aspx?
Ticket=6ab9a0f6-d3ce-4f498-8ea7-b9a76a67a0c8
```

Im Fall der Computer-App für die Technikerkonsole (DTC):

• DTC x86:

```
https://secure.logmeinrescue.com/TechConsole/DesktopApp/DownloadSSO.aspx?
companyid=654321&ticket=4c6f1815-1e0c-43ab-8117-d79b8f523824
```

• DTC x64:

```
https://secure.logmeinrescue.com/TechConsole/DesktopApp/DownloadSSO.aspx?
companyid=654321&ticket=4c6f1815-1e0c-43ab-8117-d79b8f523824&arch=64
```

Bei einer gescheiterten Authentifizierung wird eine Zeichenfolge zurückgegeben, die etwa folgendermaßen aussieht:

```
ERROR: INVALIDSSOID
```

Diese Zeichenfolge können Sie dann bearbeiten, indem Sie sie auf Fehler analysieren und diese entsprechend beheben. In einem typischen Szenario würden Sie eine IF-Bedingung verwenden, um die zurückgegebene Zeichenfolge zu verarbeiten und diese auf das Vorhandensein von OK: in den ersten drei Zeichen zu prüfen. Wenn diese drei Zeichen vorhanden sind, geben Sie die URL (den letzten Teil der Zeichenfolge, die Sie verarbeitet haben) entweder an den Benutzer weiter oder sorgen Sie dafür, dass er automatisch zur URL weitergeleitet wird.

Überlegungen zu Single Sign-on

Da Single Sign-on für die Authentifizierung eine Benutzer-ID erfordert, ist ein logischer Schritt die Verwendung der Windows-Anmeldeinformationen. Die meisten Programmiersprachen ermöglichen Ihnen dies mit serverseitigen Variablen. Der entscheidende Punkt ist, dass die Serververbindung eine authentifizierte Verbindung erfordert, d. h. nicht anonym sein darf. Dies ist ein Integrationsprozess, der über den Internet Explorer erfolgt. Dieser gibt die Domain-Anmeldeinformationen automatisch an den Intranetserver weiter, vorausgesetzt, Sie erlauben keinen anonymen Zugriff. Der beste Ansatz ist die Übermittlung der authentifizierten Benutzer-ID als SSO-ID von Ihrem Intranet-Webserver an den SSO-Dienst.

Sitzungsdaten an eine URL senden

Informationen zum Senden an eine URL

Die Funktion „An URL senden“ wird gemeinsam mit CRM-Integrations-APIs (insbesondere `requestPINCode`) genutzt, um Ihnen ein umfangreiches Toolpaket für die Integration von Rescue mit CRM-Systemen und anderen Anwendungen zu bieten.

Mit „An URL senden“ können Sie Ihr eigenes Serverskript hosten, um Rescue-Sitzungsdaten Ihren Wünschen entsprechend zu verarbeiten. Verwendungsbeispiele hierfür sind das Importieren von Datenbänken und E-Mail-Benachrichtigungen.

Funktionsweise

- Der Rescue-Techniker startet eine Support-Sitzung.
- Die Sitzungsdaten werden zu Beginn und/oder am Ende einer Sitzung über HTTP Post oder XML an die angegebene URL übertragen.
- Ihr Skript verarbeitet die Daten wie in Ihrem Code angegeben.

Variablen für „An URL senden“

Dies sind die Variablen, die mit Hilfe der Funktion zum Senden an eine URL übertragen werden.

`[...]` wird durch den tatsächlichen Datenwert ersetzt. Bei dieser Methode wird eine XML-Anfrage an Ihre URL gesendet. Die Bearbeitung erfolgt im XML-Parser.

Rescue-Sitzungsdaten	Beschreibung
`<sessionid>[...]</sessionid>`	Rescue-Sitzungs-ID
`<techid>[...]</techid>`	Techniker-ID
`<techssoid>[...]</techssoid>`	SSO-ID des Technikers (wie auf der Registerkarte „Organisation“ im Administrationscenter festgelegt)
`<techname>[...]</techname>`	Name des Technikers (wie auf der Registerkarte „Organisation“ festgelegt)
`<techemail>[...]</techemail>`	E-Mail des Technikers (wie auf der Registerkarte „Organisation“ festgelegt)
`<techdescr>[...]</techdescr>`	Beschreibung des Technikers (wie auf der Registerkarte „Organisation“ festgelegt)
`<cfield0>[...]</cfield0>`	Für das Feld „Name“ zurückgemeldeter Wert (wie auf der Registerkarte „Globale Einstellungen“ im Administrationscenter festgelegt)
`<cfield1>[...]</cfield1>`	Für das benutzerdefinierte Feld 1 zurückgemeldeter Wert (wie auf der Registerkarte „Globale Einstellungen“ festgelegt)
`<cfield2>[...]</cfield2>`	Für das benutzerdefinierte Feld 2 zurückgemeldeter Wert (wie auf der Registerkarte „Globale Einstellungen“ festgelegt)

Rescue-Sitzungsdaten	Beschreibung
`<cfield3>[...]</cfield3>`	Für das benutzerdefinierte Feld 3 zurückgemeldeter Wert (wie auf der Registerkarte „Globale Einstellungen“ festgelegt)
`<cfield4>[...]</cfield4>`	Für das benutzerdefinierte Feld 4 zurückgemeldeter Wert (wie auf der Registerkarte „Globale Einstellungen“ festgelegt)
`<cfield5>[...]</cfield5>`	Für das benutzerdefinierte Feld 5 zurückgemeldeter Wert (wie auf der Registerkarte „Globale Einstellungen“ festgelegt)
`<tracking0>[...]</tracking0>`	Für das Feld „Auftrags-ID“ zurückgemeldeter Wert; dient für gewöhnlich zur Verknüpfung von Rescue-Sitzungen mit einem CRM-System
`<chatlog>[...]</chatlog>`	Aufzeichnung aller Chatnachrichten seit dem letzten Senden
`<notes>[...]</notes>`	Vom Techniker gespeicherte Notizen
`<waitingtime>[...]</waitingtime>`	Die Zeit vom Beginn des Status „Wartend“ bis zum Sitzungsstart (Status „Aktiv“) in Sekunden
`<pickuptime>[...]</pickuptime>`	Die genaue Uhrzeit (in UTC), zu der die Sitzung den Status „Aktiv“ erhalten hat
`<closingtime>[...]</closingtime>`	Die genaue Uhrzeit (in UTC), zu der die Sitzung in den Status „Geschlossen“ oder „Zeitüberschreitung“ gewechselt ist
`<worktime>[...]</worktime>`	Die tatsächliche Nutzungsdauer der Technikerkonsole während der Sitzung (bis zum Sendezeitpunkt) in Sekunden
`<lastactiontime>[...]</lastactiontime>`	Die genaue Uhrzeit (in UTC), zu der der Techniker in der Technikerkonsole die letzte Aktion ausgeführt hat
`<transmitted>[...]</transmitted>`	Die während der Sitzung übertragene Datenmenge (bis zum Sendezeitpunkt)
`<platform>[...]</platform>`	Die Plattform des Kundengerätes
`<tsurvey0>[...]</tsurvey0>`	Für Frage 1 der Technikerbefragung zurückgemeldeter Wert (wie auf der Registerkarte „Einstellungen“ festgelegt)
`<tsurvey1>[...]</tsurvey1>`	Für Frage 2 der Technikerbefragung zurückgemeldeter Wert
`<tsurvey2>[...]</tsurvey2>`	Für Frage 3 der Technikerbefragung zurückgemeldeter Wert
`<tsurvey3>[...]</tsurvey3>`	Für Frage 4 der Technikerbefragung zurückgemeldeter Wert
`<tsurvey4>[...]</tsurvey4>`	Für Frage 5 der Technikerbefragung zurückgemeldeter Wert

Rescue-Sitzungsdaten	Beschreibung
`<tsurvey5>[...]</tsurvey5>`	Für Frage 6 der Technikerbefragung zurückgemeldeter Wert
`<tsurvey6>[...]</tsurvey6>`	Für Frage 7 der Technikerbefragung zurückgemeldeter Wert
`<tsurvey7>[...]</tsurvey7>`	Für Frage 8 der Technikerbefragung zurückgemeldeter Wert
`<tsurvey8>[...]</tsurvey8>`	Für Frage 9 der Technikerbefragung zurückgemeldeter Wert
`<tsurvey9>[...]</tsurvey9>`	Für Frage 10 der Technikerbefragung zurückgemeldeter Wert

Auf HTTP Post basierend

Bei dieser Methode wird die URL mit am Ende angehängten POST-Variablen übermittelt. Dies hat den gleichen Effekt wie das Abschicken eines HTML-Formulars. Bei den Variablen werden die gleichen Namenskonventionen wie beim XML-Format verwendet.

```
https://example.com/script.aspx]?SessionID=[...]&TechID=[...]&TechSSOID=[...]
&TechDescr=[...]&CField0=[...]&CField1=[...]&CField2=[...]&CField3=[...]&CField4=[...]
&CField5=[...]&Tracking0=[...]&ChatLog=[...]&Notes=[...]&WaitingTime=[...]
&PickupTime=[...]&ClosingTime=[...]&WorkTime=[...]&LastActionTime=[...]&Transmitted=[...]
&TSurvey0=[...]&TSurvey1=[...]&TSurvey2=[...]&TSurvey3=[...]&TSurvey4=[...]&TSurvey5=[...]
&TSurvey6=[...]&TSurvey7=[...]&TSurvey8=[...]&TSurvey9=[...]
```



Hinweis: Die HTTP-POST-Option arbeitet mit echten POST-Daten. Die GET-Methode kann hier nicht verwendet werden.

Senden von Sitzungsdaten an eine URL

Diese Funktion ermöglicht es Ihnen, die Rescue-Sitzungsdaten Ihrer Techniker an ein Skript senden zu lassen, das Sie auf Ihrem eigenen Server erstellt haben.

Der Benutzer, der die Implementierung vornimmt, muss über Kenntnisse in der Webentwicklung verfügen, und hier insbesondere in Webformularen und in der XML-Verarbeitung. Diese Funktion macht es erforderlich, dass Sie die Zielseite bzw. Ziel-URL, an die Rescue die Daten sendet, codieren und hosten.



Hinweis: LogMeIn bietet keinen Support für die Code-Fehlerbehebung.

1. Wählen Sie im Organisationsbaum die zu bearbeitende **Technikergruppe** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
3. Geben Sie unter **Export von Sitzungsdaten** die URL ein, an die Sitzungsdetails gesendet werden sollen. Sie können Daten in folgenden Fällen senden:
   - wenn eine Sitzung gestartet wird
   - wenn eine Sitzung beendet wird
   - wenn eine Sitzung unterbrochen wird, indem sie entweder angehalten oder an einen anderen Techniker übergeben wird
   - wenn die Technikerkonsole aktualisiert oder geschlossen wird

   Hinweis: Wenn Sie mit Firefox 3 und HTTPS arbeiten, muss der Server entweder ein gültiges Zertifikat besitzen oder in der Zertifikatsverwaltung (Extras > Einstellungen > Erweitert >

Verschlüsselung > Zertifikate anzeigen > Server > Ausnahme hinzufügen) als Ausnahme hinzugefügt werden.

- Geben Sie eine URL ein, auf die Ihre Techniker zugreifen können. Zum Beispiel: `http://Webserver/Pfad`
- Bitte verwenden Sie für die Authentifizierung folgendes Format: `http://[Benutzername]:[Passwort]@Webserver/Pfad`

4. Wählen Sie je nach Bedarf, ob Sie die Sitzungsdetails als **HTML-Formularparameter** oder **XML-Daten** senden möchten.
5. Standardmäßig wird das komplette Chatprotokoll gesendet. Über die folgenden Optionen können Sie steuern, wie die Chatdaten gesendet werden sollen:

   - Wählen Sie **Chatnachrichten vom Senden an URL ausschließen** aus, um nur Systemmeldungen zu senden. Alle Einzelheiten des Chats zwischen Techniker und Kunde werden ausgelassen.
   - Wählen Sie **Chatnachrichten bei Speicherung im Rescue-Datenzentrum weglassen** aus, um sicherzustellen, dass beim Übertragen oder Anhalten einer Sitzung oder beim Aktualisieren oder Schließen des Browsers, in dem die Technikerkonsole ausgeführt wird, während einer Sitzung nur Systemmeldungen an das Rescue-Datenzentrum gesendet werden. Am Ende der Sitzung werden nur Systemmeldungen gesendet.

6. Speichern Sie Ihre Änderungen.

   - Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Einstellungen für die aktuelle Technikergruppe zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Änderungen in Untergruppen speichern**, um die Einstellungen der aktuellen Technikergruppe und allen dazugehörigen Untergruppen zuzuweisen.
   - Klicken Sie auf **Einstellungen in allen Gruppen speichern**, um für alle Technikergruppen in Ihrer Organisation dieselben Einstellungen zu übernehmen.

Integration von Rescue mit anderen (CRM-)Systemen

Die LogMeIn-Rescue-Integrationsdienste ermöglichen Ihnen, über eine Reihe standardmäßiger Webdienste auf Ihre Fernsupport-Sitzungsdaten zuzugreifen.

Der Aufruf von Dienstoptionen ist über SOAP sowie die HTTP-GET- und -POST-Methoden möglich. Dies erleichtert die Integration mit Ihren externen Anwendungen und Systemen. Authentifizieren beim Anmelden, Erstellen einer Fernsitzung und Abrufen von Sitzungsdaten sind nur einige Beispiele für die verfügbaren API-Aufrufe.

Weitere Informationen zur möglichen Integration in CRM-Lösungen wie Salesforce, Zendesk, ServiceNow, BMC Remedy, ConnectWise PSA, Autotask und Freshdesk finden Sie hier:

- *Website zur Integration*
- *Integrationsleitfaden (in englischer Sprache)*

Supporterklärung

Die Integration von Plattformen über eine API muss geplant werden. Es liegt in der Verantwortung unserer Kunden, die für die Integration erforderlichen Maßnahmen zu planen, Ressourcen bereitzustellen und zu entwickeln.

Das Supportteam von LogMeIn kann Ihnen in folgendem Umfang behilflich sein:

- Das Supportteam bietet allgemeine Ratschläge und Informationen und kann Ihnen Dokumentationen zur Verfügung stellen.
- Das Supportteam wird sein Möglichstes tun, um etwaige Fehler während der Implementierung einer Integrationslösung zu beheben.

Das LogMeIn-Supportteam leistet in Bezug auf folgende Punkte *keine* Hilfestellung:

- Das Supportteam bietet keine Unterstützung für spezifische Entwicklungsfragen
- Das Supportteam schreibt keinen Code für Kunden
- Das Supportteam hilft nicht beim Debuggen von kundenseitig erstelltem Code

Kunden tragen die gesamte Verantwortung für das Erstellen, Verifizieren und Debuggen ihres eigenen Codes.

API-Referenz

Informationen zum Thema API sowie zur Integration und individuellen Anpassung finden Sie im *LogMeIn-Rescue-API-Leitfaden* (nur in englischer Sprache).

Rechtlicher Hinweis

VERÖFFENTLICHT VON

LogMeIn, Inc.
320 Summer Street Suite 100
Boston, MA 02210, USA

AppGuru™, LogMeIn Backup®, BoldChat®, LogMeIn® Central™, Cubby™, LogMeIn Hamachi®, join.me®, LogMeIn Pro®, LogMeIn Rescue® bzw. LogMeIn® Rescue+Mobile™ und Xively™, zusammen mit der damit verbundenen Software, einschließlich Network Console™, und die anderen gekennzeichneten Begriffe in diesem Artikel sind Marken und Dienstleistungsmarken von LogMeIn, Inc. und möglicherweise im U.S. Patent and Trademark Office und in anderen Ländern eingetragen. Alle weiteren Marken und eingetragenen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Die vorliegende Publikation kann Marken und Dienstleistungsmarken von Dritten enthalten; diese stehen im Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Diese Marken sind eventuell in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern auf der ganzen Welt eingetragen und/oder in Gebrauch. Zu diesen Marken Dritter zählen unter anderem BlackBerry, Windows, Windows Mobile, Symbian, Apple, iPhone, iPod touch, iTunes App Store und verwandte Markenzeichen, Namen und Logos. Diese Marken Dritter stehen im Eigentum von Research In Motion Limited, der Microsoft Corporation, Symbian Software Limited bzw. Apple, Inc. und sind in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern auf der ganzen Welt eingetragen und/oder in Gebrauch.

ÄNDERUNGEN AN DEN SPEZIFIKATIONEN UND INFORMATIONEN BEZÜGLICH DER IM VORLIEGENDEN HANDBUCH ENTHALTENEN PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN VORBEHALTEN. FÜR DIE RICHTIGKEIT DER IN DIESEM HANDBUCH ENTHALTENEN ERKLÄRUNGEN, INFORMATIONEN UND EMPFEHLUNGEN WIRD KEINERLEI GARANTIE ÜBERNOMMEN. DIE NUTZUNG DER PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN UNTERLIEGT DEM VERANTWORTUNGSBEREICH DES JEWEILIGEN BENUTZERS. LIZENZ UND GARANTIE FÜR DAS IM LIEFERUMFANG ENTHALTENE PRODUKT UND DIE ENTSPRECHENDEN DIENSTLEISTUNGEN WERDEN IN DEN LOGMEIN-*GESCHÄFTSBEDINGUNGEN* NÄHER BEZEICHNET, AUF DIE HIERMIT IN DER VORLIEGENDEN DOKUMENTATION VERWIESEN WIRD.

Index

G

H

I

K

M

O

P

R

S

T

U

V

W

Z